

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

LA SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE :
RÉPONSE LOCALE À L'EXCLUSION ET REDÉFINITION DES STRATÉGIES
DE DÉVELOPPEMENT EN MATIÈRE DE TIC

THÈSE

PRÉSENTÉE

COMME EXIGENCE PARTIELLE

DU DOCTORAT EN ÉTUDES URBAINES

PAR

PING HUANG

OCTOBRE 2013

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de cette thèse se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Au terme de ce travail, rien n'est plus important que d'exprimer ma gratitude à mon directeur de thèse, Monsieur Juan-Luis Klein, professeur au Département de géographie de l'Université du Québec à Montréal (UQAM) et Directeur du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES). Avec son enseignement, ses conseils judicieux et son expertise scientifique, Monsieur Klein a grandement nourri mes réflexions, ainsi que l'intérêt que je porte au rôle des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans la recherche de l'équilibre entre le développement économique et le développement social des collectivités. Ses suggestions furent indispensables dans la conception et l'analyse de cette recherche. À travers elles, j'ai pu découvrir le potentiel d'un modèle alternatif de développement des TIC mis en pratique par les groupes populaires à l'échelle locale qui œuvrent pour la démocratisation des TIC auprès des communautés exclues.

Cette recherche n'aurait pas été possible sans l'appui du professeur Klein. Depuis le début, il n'a cessé de m'assurer son soutien en dépit d'une charge de travail très lourde. Ses encouragements, tout au long de cette recherche, particulièrement dans les moments où je doutais d'atteindre mon but, m'ont largement encouragée à finir ce travail. Ici, je tiens à lui témoigner toute ma gratitude.

Je voudrais aussi remercier le professeur Emmanuel Eveno du Département de géographie de l'Université Toulouse le Mirail, en France, qui est à l'origine de cette thèse, pour ses conseils importants qui m'ont ouvert des pistes de recherche.

Je tiens à remercier les membres du jury, les professeurs Denis Bourque, Louis Jacob et Frédéric Lesemann qui ont accepté d'évaluer cette thèse. Leurs commentaires et questions ont fait progresser ce travail.

J'aimerais exprimer toute mon appréciation à mon ami Nicolas pour son soutien continu tout au long de ce parcours, pour son éternelle bonne humeur et son aide indispensable durant la rédaction de cette thèse.

Je me dois de souligner aussi la contribution de l'équipe du Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles, particulièrement Malika, Élise, Donald et Denis, pour leur accueil chaleureux et leur collaboration pendant ma recherche au sein de l'organisme.

J'exprime également ma reconnaissance aux professeurs et au personnel du Département de géographie et à celui d'études urbaines de l'UQAM, ainsi que de l'INRS-Urbanisation, qui m'ont soutenue pour compléter ce projet. Mes profonds remerciements vont surtout à professeur Benoît St-Onge, pour son accueil et ses conseils qui m'ont été significatifs. Je remercie également André Parent pour son aide à la réalisation des cartes.

Je ne saurais aussi passer sous silence le soutien reçu du CRISES. Je remercie les professeurs et les chercheurs, particulièrement les professeurs Denis Harrisson, Diane-Gabrielle Tremblay et Jean-Marc Fontan qui m'ont fait confiance à l'occasion de différents projets et recherches. Je n'oublie pas non plus Florence, Denis R., Dario, Victoria, Wilfredo... pour avoir rendu les années au CRISES si chaleureuses et stimulantes.

Je remercie également toutes les personnes que j'ai pu rencontrer au cours de cette recherche : fonctionnaires et conseillers publics, responsables et membres des organismes communautaires qui m'ont accordé des entrevues et fourni la matière première à ma recherche.

Mes pensées vont enfin à mes parents et à mon frère qui m'offrent depuis toujours un amour profond. Qu'ils sachent combien je les aime.

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES.....	xi
LISTE DES TABLEAUX.....	xii
LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES	xiv
RÉSUMÉ	xviii
INTRODUCTION	1

PREMIÈRE PARTIE

PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE

LES TECHNOLOGIES, LE CAPITALISME ET LA CRISE DE DÉMOCRATIE.....	11
---	----

CHAPITRE I

LE CAPITALISME INFORMATIONNEL :

LE DÉBUT D'UNE NOUVELLE DÉMOCRATIE ?

Introduction.....	12
1.1 Le capitalisme informationnel	14
1.1.1 La nouvelle phase du capitalisme et ses effets sur la démocratie et la cohésion sociale.....	17
1.1.2 La société de l'information : illusion et instrumentalisation ?	24
1.1.3 Les tentatives mondiales pour une société de l'information	31
1.1.4 L'exclusion sociale dans la nouvelle économie	36
1.1.4.1 Mondialisation, transformation et crises.....	36
1.1.4.2 Territoires recomposés et inégalités en milieu urbain.....	39
1.2 Repenser la démocratisation des TIC.....	41

1.2.1 La non-connexion numérique et la fracture numérique.....	42
1.2.1.1 La fracture numérique	43
1.2.1.2 L'exclusion numérique dans les pays du Nord	45
1.2.1.3 Les différents facteurs de l'exclusion numérique	46
1.2.2 Les politiques publiques en matière de TIC :	
interventionnisme et hégémonie culturelle.....	48
1.2.2.1 Prise en charge des enjeux locaux par les populations exclues.....	54
1.2.2.2 Le militantisme informationnel et communicationnel	55
1.2.2.3 Le <i>bottom-up</i> face au <i>top-down</i>	56
1.2.2.4 De l'accessibilité à l'appropriation de l'usage	58
1.2.2.5 Les actions locales et la lutte contre la fracture numérique	60
1.3 L'espace local comme cadre de développement au Québec.....	63
Conclusion	65

CHAPITRE II

LA « SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE » :

LES JALONS CONCEPTUELS D'UNE REVENDICATION SOCIALE

Introduction.....	67
2.1 La cohésion sociale	69
2.1.1 Les origines du concept	69
2.1.2 Deux courants de pensée	71
2.1.3 La perte de cohésion sociale et les TIC	72
2.1.4 Les échelles de la cohésion sociale.....	73
2.1.5 Les indicateurs de la cohésion sociale.....	74
2.2 Vers une nouvelle solidarité pour reconstruire la cohésion sociale	75
2.2.1 Les bases de la solidarité sociale	75
2.2.2 La solidarité numérique	77
2.3 Le développement communautaire local face à la fracture numérique.....	81
2.3.1 La solidarité numérique et l'action communautaire	82
2.3.2 Le développement par l'initiative locale	83

2.4 Des concepts opérationnels aux éléments d'analyse.....	86
Conclusion	87

CHAPITRE III

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Introduction	89
3.1 Questions et hypothèses de recherche.....	90
3.1.1 Question principale.....	90
3.1.2 Les questions spécifiques de recherche	92
3.1.3 Les hypothèses de recherche	93
3.2 Les concepts opérationnels et les indicateurs	94
3.3 Le positionnement épistémologique de la recherche	96
3.4 Approche méthodologique qualitative, exploratoire et inductive.....	97
3.5 La réalisation de l'étude de cas	98
3.6 Les étapes de recherche.....	99
3.7 Les outils de collecte des informations	101
3.7.1 La recherche documentaire.....	101
3.7.2 Les entrevues et les étapes de la collecte.....	103
3.7.2.1 La phase exploratoire	105
3.7.2.2 La phase intensive	107
3.7.2.3 La phase de validation et de triangulation des données	109
3.8 Traitement et analyse des entrevues.....	109
3.9 Éthique et confidentialité des résultats.....	112
Conclusion	112

DEUXIÈME PARTIE

RECHERCHE EMPIRIQUE	113
---------------------------	-----

CHAPITRE IV

MONTRÉAL : LA MÉTROPOLÉ NUMÉRIQUE ET L'INFOPAUVRÉTÉ

Introduction	114
4.1 Montréal — la métropole numérique ?	116
4.2 La controverse sur la disparité numérique	119
4.3 L'infopauvreté et les faibles revenus	125
4.4 La scolarité comme facteur d'infopauvreté	128
Conclusion	132

CHAPITRE V

ANALYSES DES POLITIQUES PUBLIQUES EN APPUI À L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Introduction	134
5.1 Les politiques numériques : entre priorité économique et besoins sociaux	137
5.2 L'évolution des politiques fédérales en appui aux TIC	143
5.2.1 Le début de la politique publique des télécommunications au Canada	145
5.2.2 1969-1993 : centralisation et déréglementation	147
5.2.3 1993-2000 : Paver la route pour une stratégie de l'économie numérique	149
5.2.4 Les années 2000 – Le « nouveau rêve » et la fin du PAC	155
Le Programme d'accès communautaire : la disparition de l'épine dorsale de la connectivité	159
5.3 Au Québec : les politiques publiques de développement de TIC - de l'enjeu culturel aux priorités industrielles	169
5.3.1 La trajectoire de développement	170
5.3.2 L'évolution des politiques provinciales des TIC	171
5.3.3 Les programmes pour connecter les groupes défavorisés	177
5.4 Montréal : compétitivité économique mais absence de politiques d'inclusion numérique	183
Conclusion	187

CHAPITRE VI

L'APPROPRIATION DES TIC

PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LES CITOYENS

Introduction.....	189
6.1 Le contexte de l'action communautaire au Québec.....	190
6.2 L'émergence des actions communautaires québécoises contre l'exclusion numérique : La Puce Communautaire.....	193
6.2.1 La création et les missions.....	193
6.2.2 La structure organisationnelle.....	198
6.3 L'évolution du mouvement communautaire de lutte contre l'exclusion numérique : de plateforme communautaire à livinglab.....	201
6.3.1 Le mouvement communautaire pour la reconnaissance publique des besoins des groupes populaires.....	201
6.3.2 Communautaire : un projet communautaire.....	206
6.3.2.1 La genèse et les missions.....	206
6.3.2.2 Structure et organisation.....	211
6.3.2.3 En lice pour la recherche de financement – vers Mandalab.....	219
Conclusion.....	222

CHAPITRE VII

LA SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE PAR L'ÉDUCATION POPULAIRE :

LE CAS DU CARREFOUR D'ÉDUCATION POPULAIRE DE POINTE-SAINT-CHARLES

Introduction.....	224
7.1 Le portrait du quartier Pointe-Saint-Charles – berceau du mouvement communautaire et social à Montréal.....	227
7.2 Le Carrefour et l'éducation populaire – une stratégie d'action fondée sur la conscientisation citoyenne.....	233
7.2.1 L'origine du Carrefour – une initiative des citoyens.....	233
7.2.2 Les missions et les objectifs du Carrefour.....	234
7.2.3 La structure organisationnelle du Carrefour.....	236

7.2.4 L'éducation populaire et l'alphabétisation conscientisante.....	239
7.3 La démocratisation des TIC : une initiative locale de lutte contre la disparité et l'exclusion et de mobilisation pour l'émancipation citoyenne.....	242
7.3.1 Le processus d'alphabétisation populaire assisté par ordinateur : une nouvelle dynamique à l'apprentissage.....	243
7.3.2 Les TIC comme pratiques communautaires de mobilisation pour l'émancipation citoyenne	248
7.3.3 Le Carrefour dans les actions collectives de lutte contre l'exclusion sociale et numérique	258
7.3.4 Un « autre réseau social » — nouvel espace de participation citoyenne et de mobilisation informationnelle	261
7.3.4.1 Réseaux sociaux : ambivalences et opportunités pour l'émancipation	261
7.3.4.2 Le Blogue de la Pointe — un nouvel outil de participation citoyenne et un nouvel espace public de solidarité	262
Conclusion	267
 CHAPITRE VIII	
INITIATIVES LOCALES POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE : ÉVOLUTION ET FACTEURS DE RÉUSSITE	
8.1 Les politiques sociales à visée numérique : quelle évolution et quelles orientations ?	271
8.2 Les initiatives communautaires en réponse aux réductions des fonds publics	273
8.3 Les initiatives d'inclusion numérique à l'échelle locale.....	277
8.4 De la solidarité numérique à la cohésion sociale	280
 CONCLUSION GÉNÉRALE.....	 282
 ANNEXE 1	
SCHÉMA D'ENTREVUE.....	291
 ANNEXE 2	

INFORMATION SUR LA THÈSE DE DOCTORAT	296
ANNEXE 3	
FORMULAIRE DE CONSENTEMENT	298
ANNEXE 4	
LISTES D'ENTREVUES	300
SOURCES DOCUMENTAIRES	304
BIBLIOGRAPHIE	310

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 : MACINTOSH CONTRE BIG BROTHER : LA PREMIÈRE PUBLICITÉ DE LA COMPAGNIE APPLE	13
FIGURE 2 : LA RÉVOLUTION DE L'ORDINATEUR : PUBLICITÉ DU PREMIER MACINTOSH EN FRANCE.....	13
FIGURE 3 : L'EFFET STRUCTURANT DE L'INITIATIVE LOCALE	84
FIGURE 4 : LES ÉTAPES DE RECHERCHE	100
FIGURE 5 : LES TROIS PHASES DES ENTREVUES.....	105
FIGURE 6 : L'UTILISATION D'INTERNET SELON LE REVENU AU QUÉBEC ENTRE 2000 ET 2010.....	126
FIGURE 7 : REVENU DES PARTICIPANTS DU PROJET « ÇA CLIQUE DANS MON MILIEU »	127
FIGURE 8 : L'INTENSITÉ DE L'UTILISATION DES ORDINATEURS SELON LES NIVEAUX DE COMPÉTENCE EN REGARD DE LA COMPRÉHENSION DE TEXTES SUIVIS, CANADA, 16-65 ANS, 2003	131
FIGURE 9 : LA RÉPARTITION DES CACI	161
FIGURE 10 : FINANCEMENT DU PAC	163
FIGURE 11 : RÉPARTITION DES BIBLIOTHÈQUES ET CACI À LA VILLE DE MONTRÉAL	166
FIGURE 12 : STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE LA PUCE	200
FIGURE 13 : STRUCTURE DE GESTION DE COMMUNAUTIQUE (1995 - 1999)	212
FIGURE 14 : COMPOSITION DU COMITÉ AVISEUR (1995-1999)	213
FIGURE 15 : PRINCIPAUX ORGANES ADMINISTRATIFS DE COMMUNAUTIQUE DEPUIS 1999	214
FIGURE 16 : STRUCTURE DU CARREFOUR	238
FIGURE 17 : PHOTO-ROMAN POUR LE MOUVEMENT DU TERRAIN DU CN	266

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : INDICATEURS DES TIC PAR GROUPES DE REVENU (2010)	48
TABLEAU 2 : CONCEPTS OPÉRATIONNELS, THÈMES D'ANALYSE ET INDICATEURS.....	87
TABLEAU 3 : GRILLE D'ANALYSE DES INFORMATIONS RECUEILLIES LORS DES ENTREVUES.....	111
TABLEAU 4 : POURCENTAGE DE LA POPULATION ÂGÉE DE 15 ANS ET PLUS UTILISANT LES TIC AU CANADA PAR PROVINCE, 2000	120
TABLEAU 5 : POURCENTAGE DE LA POPULATION ÂGÉE DE 15 ANS ET PLUS UTILISANT CERTAINES TIC AU CANADA PAR RMR, 2000	120
TABLEAU 6 : TAUX DE POSSESSION DES ÉQUIPEMENTS AU QUÉBEC SELON LE PROFIL - 2010.....	123
TABLEAU 7 : POURCENTAGE DES MÉNAGES CANADIENS AYANT UN ACCÈS À INTERNET À DOMICILE PAR PROVINCE, 2010.....	124
TABLEAU 8 : TAUX D'UTILISATION D'INTERNET À DES FINS PERSONNELLES SELON LE REVENU DU MÉNAGE, RÉGION DE MONTRÉAL, 2009	125
TABLEAU 9 : COMPARAISON DES SCORES MOYENS DU QUÉBEC AVEC CEUX DES PROVINCES ET TERRITOIRES CANADIENS POUR LA POPULATION DE 16-65 ANS CONCERNANT LA COMPRÉHENSION DE TEXTES, PAR DOMAINE DE COMPÉTENCE, 2003.....	130
TABLEAU 10 : UTILISATION D'INTERNET À DES FINS PERSONNELLES PAR LES INDIVIDUS, À PARTIR DE N'IMPORTE QUEL ENDROIT, SELON LE NIVEAU DE SCOLARITÉ, QUÉBEC, ONTARIO ET CANADA, 2010.....	130
TABLEAU 11 : PROGRAMMES NUMÉRIQUES ÉLABORÉS PAR INDUSTRIE CANADA SELON L'ANNÉE DE MISE EN ŒUVRE	138
TABLEAU 12 : PROGRAMMES NUMÉRIQUES ÉLABORÉS PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC SELON L'ANNÉE DE MISE EN ŒUVRE	139
TABLEAU 13 : PROGRAMMES NUMÉRIQUES EN APPUI AUX GROUPES DÉFAVORISÉS MIS EN ŒUVRE PAR LES DEUX PALIERS DE GOUVERNEMENT	140

TABLEAU 14 : RÉPARTITION DES CENTRES D'ACCÈS COMMUNAUTAIRES À MONTRÉAL PAR ARRONDISSEMENT PAR RAPPORT AU POURCENTAGE DE LA POPULATION À FAIBLE REVENU, 2001.....	162
TABLEAU 15 : UTILISATION D'INTERNET AU CANADA, PAR POINT D'ACCÈS, DE 1999 À 2007	168
TABLEAU 16 : LES PROGRAMMES NUMÉRIQUES POUR LES GROUPES DÉFAVORISÉS	178
TABLEAU 17 : OBJECTIFS ET MISSIONS DE LA PUCE COMMUNAUTAIRE ET LA PUCE RESSOURCE INFORMATIQUE (1984 – 2011).....	198
TABLEAU 18 : LES MISSIONS, AXES STRATÉGIQUES ET PROJETS DE COMMUNAUTIQUE : 1999-2011	210
TABLEAU 19 : COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE COMMUNAUTIQUE EN 2001 ET EN 2012.....	215
TABLEAU 20 : LES BAILLEURS DE FOND DE COMMUNAUTIQUE EN 2001-2002 ET EN 2012.....	218
TABLEAU 21 : MODÈLE DE PARTICIPATION AUX PROJETS DÉVELOPPÉS PAR LE MANDALAB.....	220
TABLEAU 22 : SITUATION SOCIO-ÉCONOMIQUE DE POINTE-SAINT-CHARLES EN 2006.....	229
TABLEAU 23 : COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	236
TABLEAU 24 : FINANCEMENT DU CARREFOUR ENTRE 2003 ET 2011	239
TABLEAU 25 : STATISTIQUES DES PARTICIPANTS (2001-2010).....	254
TABLEAU 26 : INTENTION DE REVENIR	255
TABLEAU 27 : SOURCES DE CONNAISSANCE DE LA FORMATION INFORMATIQUE DU CARREFOUR.....	255
TABLEAU 28 : TABLEAU RÉCAPITULATIF DES ENTRETIENS ET CONTACTS RÉALISÉS	300
TABLEAU 29 : LES ENTREVUES EXPLORATOIRES	301
TABLEAU 30 : LES ENTREVUES DE LA PHASE INTENSIVE DE LA RECHERCHE.....	302
TABLEAU 31 : LES ENTREVUES DE VALIDATION	303

LISTE DES ABRÉVIATIONS, SIGLES ET ACRONYMES

ACHIM	Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu
AIHC	Association des ingénieurs et scientifiques haïtieno-canadiens
APSI	Appui au passage à la société de l'information
ASN	Agence mondiale de solidarité numérique
BII	Bureau intergouvernemental pour l'informatique
CACI	Centres d'Accès Communautaire Internet
CANARIE	Réseau canadien pour l'avancement de la recherche, de l'industrie et de l'enseignement
CCAI	Comité consultatif sur l'autoroute de l'information
CDEACF	Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine
CDEC	Corporation de développement économique et communautaire
CEFRIO	Centre francophone d'informatisation des organisations
CESAM	Centre d'expertise et de services en applications multimédias
CLD	Centres locaux de développement
CLE	Centre locaux d'emploi
CLSC	Centres locaux de services communautaires
CN	Canadien National

CRCS	Centre Récréatif, Culturel et Sportif St-Zotique
CRÉ	Conférence régionale des élus
CREIM	Centre de recherche et d'expérimentation sur l'inclusion numérique
CREDOC	Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie
CRIM	Centre de recherche informatique de Montréal
CRISES	Centre de recherche sur les innovations sociales
CRTC	Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes
CSDM	Commission scolaire de Montréal
CST	Conseil de la science et de la technologie
DOC	Département de la Communications
EIACA	Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes
EPN	Espaces publics numériques
FQCCL	Fédération Québécoise des centres communautaires de loisir
FSN	Fonds de solidarité numérique
GED	Gouvernement en direct
GEL	Gouvernement en ligne
GERT	Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications
GI-TI	Programme de la gestion de l'information et des technologies de l'information
GTNSLB	Groupe de travail national sur les services à large bande
HLM	Habitation à loyer modique
ICEA	Institut de coopération pour l'éducation des adultes

IFPCA	Initiatives fédérales—provinciales conjointe en matière d'alphabétisation
IMT	Information sur le marché du travail
MEPACQ	Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec
OSBL	Organisme sans but lucratif
OCDE	Organisation de coopération et de développement économique
ONG	Organisations non-gouvernementales
ONU	Organisation des Nations Unies
OPE	Programme des ordinateurs pour les écoles
PAC	Programme d'accès communautaire
PAC - AH	Programme d'accès communautaire, alphabétisation et personnes handicapées
PAC - IJ	Programme d'accès communautaire — Initiative jeunesse
PACTE	Programme d'action communautaire sur le terrain de l'éducation
PHARE	Personnes handicapées et accessibilités aux ressources de la e-collaboration.
PME	Petites et moyennes entreprises
PNUD	Programme des Nations Unies pour le Développement
Precarn	Réseau de recherche appliquée préconcurrentielle
RACp2PH	Réseau d'apprentissage communautaire par et pour les personnes handicapées
RESCOL	Réseau scolaire canadien
RESO	Regroupement économique et social du Sud-Ouest
RGPAQ	Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec
SAQ	Société des Alcools du Québec

SEJ	Stratégie emploi jeunesse
SMSI	Sommet Mondial de la Société de l'Information
STS	Science, technologie, société
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UIT	Union Internationale des Télécommunications
UNESCO	Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture
USPTO	United States Patent and Trademark Office
VOIP	Voix sur IP

RÉSUMÉ

Notre recherche porte sur les actions communautaires qui mobilisent les TIC comme moyen d'action pour le développement des communautés défavorisées locales. Nous prenons Montréal comme terrain d'étude. Cette ville, d'une part, se positionne en concurrence pour figurer dans le peloton de tête en matière de développement numérique au niveau nord-américain et, d'autre part, se confronte à une situation critique du fait qu'une partie importante de la population est piégée par la pauvreté et l'exclusion. Cette dualité nous renvoie aux politiques publiques relatives au déploiement des TIC et au cadre des nouvelles « représentations » du capitalisme dit informationnel qui construisent et influencent les décisions politiques.

Une revue de l'évolution des politiques en appui à l'inclusion numérique, menées par les trois paliers gouvernementaux montre que la conception des programmes publics dans le domaine des TIC est essentiellement orientée vers une perspective économique. Les gouvernements mettent en place des politiques volontaristes en faveur des besoins des entreprises, pour les encourager à se hisser au rang de chef de file de l'économie numérique. Or, les autorités reconnaissent aussi la nécessité de donner aux populations les plus vulnérables les moyens de répondre à leurs besoins en matière d'accès aux TIC, lesquelles deviennent incontournables pour assurer leurs droits de citoyens. On remarque cependant que les préoccupations publiques à l'égard de l'exclusion numérique dans le milieu urbain ont diminué et sont loin de permettre aux groupes démunis de satisfaire leurs besoins. Ce modèle de développement centré sur la concurrence a comme résultat d'intensifier les disparités existantes ainsi que l'exclusion numérique.

Une telle situation explique l'émergence d'organisations communautaires qui revendiquent une reconnaissance politique des besoins des personnes défavorisées en matière d'accès et d'appropriation des TIC. Les réseaux de solidarité coconstruits par les populations et les organismes communautaires se mobilisent pour mettre en place des actions collectives qui visent à contrer l'exclusion et la pauvreté causées par la fracture numérique.

C'est dans ce contexte que s'inscrit notre recherche. Ses objectifs sont : 1) de dégager les stratégies mises en place par des organismes communautaires qui conçoivent des initiatives dites « numériques » visant à améliorer les conditions de vie des citoyens démunis et à favoriser leur inclusion sociale ; 2) de mettre en évidence les conséquences de la politique techniciste dominante dans les programmes de diffusion des TIC ; 3) de dégager les modes d'organisation qu'adoptent les initiatives numériques pour y répondre. Les résultats font ressortir l'effet significatif de la territorialité, notamment à l'échelle locale, laquelle apparaît comme une échelle appropriée de lutte contre l'exclusion numérique. Les groupes communautaires locaux intègrent les TIC, en tant que dispositifs alternatifs d'inclusion sociale, dans un ensemble d'actions collectives qui s'adressent aux populations vulnérables en leur permettant de prendre leur place dans la société.

Mots clés : politique publique, capitalisme contemporain, société de l'information, fracture numérique, solidarité, action communautaire, développement local

INTRODUCTION

Lorsque Samuel Morse a inventé le premier télégraphe électrique en 1837, marquant le début de l'histoire des télécommunications modernes, il n'avait certainement pas imaginé la vitesse avec laquelle les dispositifs de télécommunication allaient évoluer. En passant par des réseaux successifs et complémentaires (téléphone, radio, télévision, ordinateur, Internet et réseaux sociaux, téléphone mobile...), aujourd'hui, les techniques et ressources pour le traitement et la transmission des informations, intitulées Technologies de l'information et de la communication (TIC), étendent leur influence à de très nombreux domaines : réseaux de télécommunication, administration, éducation, emploi, transport, santé, services aux personnes, etc.

Des éléments importants de la vie quotidienne des citoyens ont été profondément affectés. La territorialité des liens sociaux et des relations sociales a été grandement remodelée par les nouveaux moyens de communication. De nombreuses restructurations sont effectuées dans la vie professionnelle des citoyens, c'est-à-dire les métiers, l'organisation et les conditions du travail. La vie culturelle et l'éducation subissent également des transformations profondes (Castells, 2004). Il n'est donc pas étonnant qu'un imaginaire technologique (Flichy, 1995) ou une idéologie économique fondée sur les TIC (George et Granjon, 2008) se diffusent dans les cercles politiques, industriels et médiatiques. C'est à la croisée de cet imaginaire/idéologie que se développent parfois des mythes tels que ceux portant sur une société fondée sur la communication-information, désignée souvent par les

autorités publiques, les médias et les agences internationales comme la « société de l'information » (Castells, 1998). Sans vouloir proposer une désignation claire de la société de l'information ni adhérer à l'école de pensée qui voit dans les TIC une source de rupture avec les formes précédentes du capitalisme, nous retenons ici que le terme fait référence à une nouvelle phase de la société capitaliste caractérisée par la montée de la culture, de l'information et de la communication (Tremblay, 2008 ; Stiegler, Giffard et Fauré, 2009 ; Proulx, Millerand et Rueff, 2010). Dans le cadre de cette thèse, nous nous attarderons sur ce qui nous paraît pertinent dans le contexte de recherche qui nous intéresse, à savoir les conséquences sociales et territoriales, à l'échelle des communautés locales, du déterminisme techno-économique dans un système capitaliste propulsé par des industries qui soutiennent avec ferveur la logique marchande, la mondialisation et la dérèglementation.

Le discours idéologique du déterminisme technologique fait référence au village global mcluhannien qui entrevoit l'espace comme un « milieu inerte » et structuré par les systèmes de communication (Lefebvre et Tremblay, 1998).

Le rôle indispensable des TIC dans la gouvernance de la société contemporaine est indéniable. Ces dispositifs induisent la réduction des contraintes spatiales, la modernisation des modes de production et la construction des liens sociaux, mais il y a un revers à la médaille. S'ils permettent d'améliorer la qualité de vie pour ceux qui y ont accès et se les approprient, l'absence d'accès à ces services ou la connaissance insuffisante pour une utilisation appropriée de ceux-ci créent de profondes inégalités et conduisent à l'exclusion d'une partie de la population la plus défavorisée économiquement, socialement et culturellement (Lifschitz, 1999).

L'évolution des TIC nous confirme qu'un simple allègement des contraintes spatiales ne signifie pas pour autant que ces outils effaceraient l'espace des sociétés (Eveno, 1997), ni les préoccupations territoriales existantes, par exemple les désavantages présentés dans les zones éloignées, jugées difficilement rentables par des grandes entreprises (Tremblay, 1998). S'il n'est pas question de contester les

enjeux multiples que les nouvelles technologies de l'information et de la communication représentent dans notre société, il convient tout de même de reconnaître que l'évolution de la société a apporté à la fois de nouvelles prospérités économiques et des inégalités profondes qui divisent deux groupes de personnes, les info-riches et les info-pauvres et ce entre les sociétés riches et les sociétés pauvres (quel que soit le continent) (PNUD, 1999). Ce problème nous a amenée à nous demander si les sociétés contemporaines sont confrontées à une nouvelle crise de la cohésion sociale (Pahl, 1991 ; Cars et al., 1998 ; Forrest et Kearns, 2001 ; Klein et Champagne, 2011).

Des études ont cherché à analyser le rôle contrasté des TIC. Les chercheurs ont souligné que ces dernières fractionnent le marché et les territoires, et que les besoins et les facteurs sociaux ne sont guère pris en considération. Cette vision élitiste de la modernisation développe par le fait même une plus grande inégalité et accentue le sous-développement (Stavenhagen, 1966 ; Servaes, 1986), à la faveur des centres et au détriment des périphéries (Friedmann, 1986 ; Sassen, 1991 ; Touraine, 1991).

Les disparités numériques créent de nouvelles formes d'inégalités, tant aux niveaux social, territorial et économique, qui aggravent la fracture numérique. Cette aggravation, qui semble amplifier les fractures sociales existantes et en créer d'autres, nous renvoie aux politiques publiques en matière de déploiement des TIC, mais aussi au cadre des nouvelles « représentations » du capitalisme qui se construisent et influencent la politique.

Sous la poussée de la pensée libérale (ou néo-libérale) et de l'emprise du marché, le rôle de l'État s'est radicalement transformé. Ce système postule la non-intervention publique et la nécessité de cantonner l'État aux fonctions traditionnelles (ordre, justice, défense, représentation extérieure, etc.). Un tel système a eu comme résultat un transfert d'hégémonie de l'État vers les entreprises appartenant aux TIC. Ces dernières, spécialisées dans les secteurs des médias, du marketing, des finances, de l'informatique et des réseaux, ont étendu leur contrôle à la société entière et ont

fait naître une forte concentration économique (Musso, 2007). Les lois marchandes ont envahi progressivement les médias et les communications et ont provoqué un déséquilibre social dans l'accès à l'espace médiatique et aux sources d'information et de communication.

Orchestré par le marché, le capitalisme informationnel révèle les limites de la logique rationnelle que prône le déterminisme techno-économique. Les avantages des mutations techniques promues sont loin de se réaliser pour tous (George, 2008), du fait que la croissance de ce système est basée sur la domination du capital financier sur tous les aspects de l'activité économique. En plus de marchandiser le pouvoir et la démocratie, et de mettre les grains de l'instabilité économique, la culture de développement techno-économique entraîne l'apparition d'îlots de prospérité là où les citoyens bénéficient pleinement des opportunités offertes par les TIC et la formation d'un désert numérique là où les personnes et groupes qui n'ont pas la possibilité d'en bénéficier font face à diverses formes d'appauvrissement. Ces processus sont susceptibles de miner la cohésion sociale des collectivités (Dupuy, 2007). À cet égard, les TIC peuvent devenir, en quelque sorte, un facteur supplémentaire d'exclusion et de pauvreté pour certaines catégories de la population (Eveno, 1998).

Les premières inquiétudes quant à la disparité spatiale en matière de développement des technologies remontent aux années 1970 (Lefebvre, 1999). Mais c'est en 1984 que le problème a été officiellement énoncé pour la première fois dans le rapport de l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) intitulé *Chaînon manquant*, en se référant aux disparités très importantes d'accès aux services numériques entre les nations et entre les populations en leur sein. Depuis, des efforts financiers et techniques ont été déployés pour contrer cette source d'inégalités. Cependant, les résultats s'avèrent insuffisants et le clivage est demeuré important entre ceux qui sont connectés aux réseaux et ceux qui ne le sont pas (Klein, Angulo et Paquin-Boutin, 2006 ; Drewe, 2006). Le fait d'être privé de l'accès aux TIC permettant aux populations de s'informer, d'évoluer et de socialiser vient alourdir le

fardeau que signifie la pauvreté et constitue un facteur qui limite l'accès à de multiples services.

D'ailleurs le thème de la fracture numérique est repris avec force par les discours des gouvernements, agences internationales et grandes corporations qui adoptent régulièrement une perspective techniciste selon laquelle chacun d'entre nous doit être en synchronie avec les nouvelles technologies, synchronie qui nous permettrait d'éviter les inégalités. Cette vision des technologies conduit à adopter une approche *top-down* basée sur les perspectives promotionnelles et sur la construction de technologies génériques. Cette approche limitée de la fracture numérique justifie des programmes et des actions de type technologique, qui ne tiennent pas compte des disparités socioculturelles et économiques qu'elle provoque. Une telle conception restrictive limitée aux questions d'infrastructure est à la fois cause et effet de la fracture numérique (Granjon, 2004 ; Marzouki, 2008).

Cette conception a suscité des réactions qui se sont traduites par des modèles alternatifs de développement des TIC qui permettraient d'améliorer les conditions sociales des plus démunis. Des appels se sont fait sentir en faveur de la contestation d'une façon technocentrée et restrictive de concevoir des programmes numériques (George et Granjon, 2008). Des analyses ont illustré des initiatives ascendantes ou *bottom-up* générées dans de petites structures par la société civile ou par des organismes communautaires qui ont intégré l'utilisation des programmes numériques dans les stratégies visant l'amélioration des conditions de vie des citoyens et leur inclusion sociale, notamment dans des quartiers défavorisés (Cisneros et Favreau, 2000 ; Proulx et al. 2006). Dans ce contexte, les questions de pratiques et d'appropriation des dispositifs communicationnels ont été prises en compte. En les insérant dans divers projets, les acteurs ont inscrit graduellement les usages de ces dispositifs dans l'ensemble des pratiques des organismes qui luttent contre la pauvreté (Hudson, 2006 ; Moulaert et Nussbaumer, 2008 ; Klein et Champagne, 2011). D'ailleurs, l'échelle locale est souvent vue comme pertinente pour mobiliser et

combiner les différentes ressources qui permettent de lutter contre la pauvreté (Klein et Champagne, 2011). Les espaces locaux s'imprègnent alors d'une culture d'innovation, circonscrivant le périmètre d'une nouvelle solidarité dans laquelle l'entraide et la mutualité sont considérées comme les moyens et les principales réponses créatives à l'exclusion sociale (Etzioni, 1993).

C'est dans ce contexte que s'inscrit cette thèse. Nous cherchons à identifier les initiatives communautaires locales qui favorisent l'appropriation des TIC par des personnes socialement défavorisées : permettent-elles de contrer ou de réduire les processus qui mènent à l'exclusion? Le terrain de notre recherche sera la ville de Montréal. L'intérêt d'examiner le cas de la métropole québécoise réside dans le fait qu'elle représente un type de configuration particulier (Fontan, Klein et Tremblay, 2005). D'une part, les groupes communautaires montréalais jouent un rôle central et proactif dans le développement local, en particulier dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, qui fait que la ville est relativement plus cohésive¹. D'autre part, comme d'autres sociétés industrialisées, les gouvernements empruntent une voie de déterminisme techno-économique qui priorise le secteur privé dans le développement et l'opérationnalisation des réseaux et accorde le contrôle du marché à quelques grands joueurs (Gutsteinm, 1999 ; Côté, 2002 ; Moll et Shade, 2006). D'ailleurs, la Ville de Montréal présente des caractéristiques communes aux autres métropoles internationales. Si elle se positionne en concurrence pour monter dans le palmarès de la connexion aux réseaux numériques au niveau nord-américain, comme nous l'expliquerons plus tard, la ville se confronte à une situation critique du fait qu'une partie importante de la population est affectée par la pauvreté et l'exclusion (Klein et Champagne, 2011).

¹ Le projet de recherche « *Social Platform on Cities and Social Cohesion* » financé par la Commission européenne montre que la ville de Montréal possède une cohésion sociale relativement forte. (Pour plus d'information sur ce projet, voir. <http://www.socialpolis.eu/>)

Un des objectifs poursuivis par notre recherche est de montrer de quelles façons les organismes communautaires mobilisent les ressources humaines, financières, institutionnelles et organisationnelles nécessaires pour mettre à la disposition des personnes exclues des ressources et opportunités offertes par les TIC et pour répondre à leurs demandes sociales, telles que la participation, la socialisation, etc. Nous cherchons à identifier les stratégies socialement novatrices qui répondent le mieux aux problèmes soulevés par l'exclusion numérique.

En ce qui concerne les actions communautaires, notre recherche cherche à étudier comment les actions locales de type solidaire, qui développent des pratiques situées dans le contexte socioculturel et politique local avec l'aide de réseaux numériques comme moyen d'action, émergent au sein des communautés en difficultés et comment elles agissent en termes de lutte contre la pauvreté et l'exclusion. D'une part, nous nous intéressons aux pratiques communautaires socialement créatives qui se traduisent, d'une part, par de nouvelles méthodes, pratiques et espaces d'action et, d'autre part, par des pratiques favorisant une appropriation sociale des TIC par différents groupes et communautés défavorisés en leur permettant de renforcer l'estime de soi et de s'insérer socialement.

Nous posons l'hypothèse que les organismes œuvrant à l'échelle locale au niveau communautaire s'organisent de façon novatrice pour mettre en œuvre des initiatives qui permettent de contrer la fracture numérique. Nous chercherons à identifier les contraintes, leurs origines, ainsi que les actions prises pour les dépasser. Nous dégagerons les défis et les conditions de réussite des actions qui utilisent les TIC pour réduire l'exclusion et la pauvreté.

La présentation des résultats de la recherche est structurée en deux parties composées de huit chapitres. La première partie, intitulée « Problématique de recherche – les technologies, le capitalisme et la crise de démocratie » est divisée en trois chapitres. Le chapitre I, intitulé « Le capitalisme informationnel – le début d'une nouvelle démocratie? », discutera des caractéristiques du capitalisme contemporain et

du déterminisme techno-économique, telles les crises sociales, l'aggravement de l'inégalité et de l'exclusion sociale, le désengagement des pouvoirs publics dans la protection de l'intérêt public, l'hégémonie culturelle et la fracture numérique. Nous remettons en question le discours présenté par les acteurs politiques, économiques et médiatiques qui proposent les métaphores et idéologies d'un nouveau modèle sociétal dit « informationnel ».

Dans le chapitre II, « 'La solidarité numérique' : les jalons conceptuels d'une revendication sociale », nous présenterons nos concepts opérationnels, lesquels nous permettront de saisir les initiatives communautaires locales en matière des TIC ainsi que leurs effets sur le développement des collectivités. Dans la première section, nous verrons d'abord le concept de la cohésion sociale et nous présenterons les TIC comme la cause d'une perte de cohésion. Puis, nous présenterons la solidarité numérique qui permet de contribuer à l'insertion sociale des groupes les plus vulnérables et, donc, à la cohésion sociale. Pour terminer ce chapitre, nous nous référerons aux initiatives locales comme option de lutte contre la fracture numérique. Nous nous pencherons sur le modèle des initiatives locales ainsi que sur les principaux facteurs de réussite des actions locales.

Le chapitre III exposera notre stratégie méthodologique qui est de type exploratoire et inductif. Nous présenterons d'abord nos questions et nos hypothèses de recherche. Nous aborderons ensuite le positionnement épistémologique, les étapes de recherche, les processus de traitement des données ainsi que la stratégie de validation.

La partie 2, intitulée Recherche Empirique, est composée de cinq chapitres. Dans le chapitre IV, « Montréal : la métropole numérique et l'infopauvreté », nous exposerons le problème de l'exclusion numérique à Montréal. Nous verrons comment la métropole se distingue par rapport à d'autres grandes villes nord-américaines en ce qui concerne le développement des TIC. Nous montrerons comment la disparité numérique touche une partie importante de la population démunie sur les plans

économique et social. Nous mettrons en exergue les facteurs sociaux susceptibles d'empêcher cette population d'accéder aux TIC ou de les utiliser.

Le chapitre V posera un regard sur l'évolution des politiques publiques au Canada en appui à l'inclusion numérique, sur une période s'échelonnant de l'émergence des politiques jusqu'à l'année 2011. Nous montrerons que le développement des TIC demeure un objectif stratégique des gouvernements. Chacun démontre une forte volonté à prendre en charge ce secteur. Nous présenterons en premier lieu l'évolution des politiques publiques en appui aux TIC appliquées par le gouvernement fédéral. Nous ferons le lien entre la réforme du cadre réglementaire et le déclin des programmes sociaux. En deuxième lieu, nous nous concentrerons sur la trajectoire des politiques publiques de développement de TIC du gouvernement du Québec. Nous verrons le déplacement des TIC au sein des programmes publics, qui passent de la protection de la culture et de l'identité québécoise à un moyen pour créer de l'emploi et accélérer la croissance et la compétitivité de l'industrie et des territoires. Enfin, nous verrons qu'à la Ville de Montréal, des politiques très volontaristes visent à faire de la ville une métropole numérique, tandis que les TIC ne sont pas très présentes dans les programmes publics de lutte contre la pauvreté, ce qui est, à première vue, un paradoxe. L'analyse de ces trois paliers gouvernementaux permettra de conclure que même si les autorités reconnaissent l'existence d'une exclusion numérique importante dans les milieux défavorisés, elles font peu pour la contrer. Le potentiel social des TIC est relégué à l'ombre de la promotion économique.

Le chapitre VI abordera les actions prônant l'accès aux TIC pour les organismes communautaires et les groupes exclus. Nous aborderons spécifiquement les caractéristiques et l'évolution des actions communautaires visant à contrer l'exclusion numérique. Nous décrirons l'émergence du mouvement et les différentes trajectoires de ces groupes. Nous montrerons que les politiques néolibérales ont réussi à transformer le « modèle québécois » de lutte contre la fracture numérique. Le cas de

Communautaire mettra en lumière le parcours d'un groupe qui avait une vocation communautaire au départ, mais qui se dirige, sous la pression des organismes qui procurent des ressources financières, vers un modèle « adapté » aux orientations politiques gouvernementales.

Dans le chapitre VII, nous aborderons le cas du Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. Nous verrons que cet organisme, qui bénéficie d'une forte identité territoriale et d'un leadership dans les secteurs concernés, a pu conjuguer la stratégie des TIC et l'approche de l'éducation populaire. Il a conçu des pratiques innovantes pour permettre à la population locale de renforcer son pouvoir (*empowerment*) afin de s'impliquer dans le mouvement collectif pour améliorer les conditions de vie du quartier et de l'ensemble de la société.

Dans le chapitre VIII, nous discuterons des résultats tirés de notre recherche empirique afin de répondre aux questions qui orientent notre étude. Nous reviendrons sur les quatre questionnements spécifiques: l'évolution et les caractéristiques des politiques publiques en rapport avec l'exclusion numérique, les stratégies communautaires mises en place pour répondre à la redéfinition des politiques, les conditions de réussite des initiatives locales de lutte contre l'exclusion numérique, ainsi que les effets des initiatives communautaires sur la cohésion sociale.

Pour terminer, la conclusion générale soulignera les principaux apports théoriques et empiriques de notre recherche, ainsi que ses limites. Nous proposerons aussi des pistes pour de futures recherches.

PREMIÈRE PARTIE

**PROBLÉMATIQUE DE RECHERCHE
LES TECHNOLOGIES, LE CAPITALISME ET LA CRISE DE
DÉMOCRATIE**

CHAPITRE I

LE CAPITALISME INFORMATIONNEL : LE DÉBUT D'UNE NOUVELLE DÉMOCRATIE ?

Introduction

Au cours du dernier quart du XX^e siècle, le passage des sociétés dites industrielles, où la croissance est basée sur la production d'ordre matériel, à une nouvelle forme de société dans laquelle les facteurs immatériels et les processus d'information et de communication sont le pivot de la production de valeur et de richesse a modifié le système capitaliste (Touraine, 1969 ; Bell, 1973 ; Castells, 1996). Ces mutations informationnelles sont un accélérateur du capitalisme.

Rappelons la fameuse publicité d'*Apple* de janvier 1984 lancée par la firme californienne pour accueillir son premier ordinateur personnel Macintosh. Une héroïne inconnue (habillée en débardeur avec une image cubiste de l'ordinateur Macintosh) mettait un terme, par un coup de masse, au monde de *Big Brother*. Cette image symbolisait la fin de la société totalitaire et déshumanisée que George Orwell avait anticipée en 1948 (Figure 1).

Figure 1 : Macintosh contre Big Brother : la première publicité de la compagnie Apple ²



En France, cette publicité a été reprise à l'aide d'une illustration analogue : un Macintosh est exposé au bout d'une rangée de livres de Karl Marx, Mao Tse-Tung, et Lénine, juxtaposé d'un slogan provocant : « Il était temps qu'un capitaliste fasse une révolution » (Figure 2). D'ailleurs, le gouvernement des États-Unis a annoncé, dans la même année, la déréglementation du secteur des télécommunications, ce qui fait de 1984 une année charnière dans la mutation du capitalisme contemporain (Ouellet, 2008).

Figure 2 : La révolution de l'ordinateur : publicité du premier Macintosh en France ³



² Source : Cinechronicle, Ridley Scott réalisateur du spot pub du premier Mac d'Apple, consulté mai 2012, <http://www.cinechronicle.com/2011/10/ridley-scott-realisateur-du-spot-pub-du-premier-mac-dapple/>, voir aussi vidéo disponible sur You Tube : <http://www.youtube.com/watch?v=OYecfV3ubP8>, consulté mai 2012.

³ Source : Publicités Mac 1984-1994, <http://www.aventure-apple.com/france/pubs2.html>, consulté mai 2012.

Ouellet (2008) remarque que ces campagnes publicitaires et les discours véhiculant la déréglementation illustrent une fusion idéologique entre les technologies, le capitalisme et la démocratie, fortement soutenue par les acteurs politiques et économiques. D'un côté, les entreprises informatiques telles qu'*Apple* présentent leurs machines et technologies comme entités révolutionnaires du capitalisme contemporain. De l'autre, le discours dominant impose le marché comme un moyen de libérer les populations et les individus et de favoriser la démocratie.

Cependant, ces deux conceptions masquent un trait du capitalisme contemporain qualifié par certains comme « horreur économique » (Forrester, 1996) ou comme « crise de la cohésion sociale » (Pahl, 1991 ; Cars et al., 1998 ; Forrest et Kearns, 2001) : la disparition du contrôle public dans les secteurs de la communication fait place à la domination des monopoles privés, ce qui est cohérent avec la montée du contrôle du capital financier mondial. Si les intellectuels engagés n'ont pas manqué de lancer des avertissements, en dénonçant le capitalisme néolibéral et l'imposture du marché autorégulé, c'est l'enchaînement de crises économiques et financières depuis l'année 2008 qui a engendré une véritable remise en cause des postulats idéologiques du système libéral. Selon Joseph Stiglitz, le célèbre prix Nobel, ce que la chute du mur de Berlin a été au communisme, l'effondrement de Lehman Brothers en septembre 2008 l'a sans doute été au fondamentalisme du marché (Stiglitz, 2010).

1.1 Le capitalisme informationnel

Proulx et Millerand (2010) identifient trois moments clés dans le passage vers le capitalisme « informationnel » : le premier correspond aux transformations engendrées par les technologies de l'information dans l'organisation du mode de

production dans les années 1975 (passage du fordisme au postfordisme). Le deuxième moment correspond à l'avènement de l'économie numérique pendant les années 1990. Le troisième moment se trouve dans les années 2000 avec l'émergence de plateformes où l'information et les interactions des utilisateurs contribuent à produire des métadonnées ayant des valeurs marchandes utilisées par les entreprises géantes de l'Internet (Google, Facebook, Yahoo, etc.).

Ainsi, les facteurs immatériels et informatisés, et les technologies d'information et de communication deviennent le moteur principal du capitalisme. Cette mutation est vue par certains comme la naissance d'une nouvelle forme sociétale identifiée sous de nombreuses appellations : société post-industrielle, société de la communication, société de la connaissance, société du savoir, société de l'information, etc.

Castells (1998) affirme que les changements structurels propulsés par les mutations informationnelles nous ont conduits à une forme de société, différente des systèmes qui l'ont précédée, désignée comme la « société de l'information », ou le « capitalisme informationnel ». Cette désignation pose la question de la place de l'information dans les sociétés. Tremblay (2008) remarque que la science et les technologies sont devenues fondamentales lors de la seconde révolution industrielle à la fin du XIX^e siècle. Par rapport au capitalisme qui a régné pendant plus de deux siècles, les spécificités de cette nouvelle phase sont marquées par « une extension et un approfondissement dans les secteurs de la culture, de l'information et de la communication » (p. 36).

Musso (2005, p. 113) indique que le « capitalisme informationnel » se caractérise par la financiarisation et la circulation accélérée des signes (monétaires, d'information, etc.), des biens et des personnes corrélées à la multiplication des réseaux de transports et de communication, d'une part, et par la prédominance de grands groupes multinationaux de communication, d'autre part. À travers les

politiques de déréglementation, l'État renonce au contrôle qu'il exerçait dans les secteurs des communications et laisse la place au marché.

Comme l'affirme Musso : la déréglementation de l'industrie de la communication a conduit à la planétarisation d'un mode de vie dominé par la consommation :

[...] la sphère du capital envahissait à travers « la culture de masse » la totalité de la vie y compris l'intimité individuelle. La notion « d'industrie culturelle », source et manifestation d'une culture produite par les entreprises médiatiques, rejoint pour partie la définition gramscienne de « l'américanisme ». Ainsi la société civile, le marché, l'État, la vie individuelle sont-ils « unifiés » dans un processus généralisé de marchandisation et l'extension du modèle d'entreprise à toute la société, faisant émerger « l'entreprise-nation », caractéristique du capitalisme nord-américain (Musso, 2007, p.110).

Le processus d'américanisation se généralise en imposant un modèle utilitaire de contrôle privé de la communication. La société est contrôlée par les mégagroupes multinationaux, dont plusieurs œuvrent dans l'industrie culturelle, au sens de Musso. Cette dernière est spécialisée dans les activités reliées aux manipulations des signes, codes et symboles informatiques, telles que les entreprises de multimédia, de finance, des logiciels, de réseaux et de marketing, etc. Elles forment, avec les promoteurs de la société de l'information, une coalition (Ouellet, 2008) et assurent la convergence entre le capitalisme et la culture consumériste (Harvey, 2005). La société se laisse emporter par une logique de marchandisation hégémonique. À cet égard, Karl Polanyi (1944) avait expliqué que, contrairement à ce qu'il faudrait pour le bien-être de la société, la société est gérée en tant qu'auxiliaire du marché puisque les trois éléments substantiels de la société : la terre, le travail et la monnaie sont encastés dans le mécanisme du marché. Serait-il surpris de voir la situation d'aujourd'hui où cet encastement s'élargit aux champs de la culture, des médias, des services publics et de l'éducation? La logique marchande dicte les règles selon lesquelles la gestion de

l'intérêt public se conjugue avec la vision consumériste et se détache de toute obligation sociale.

1.1.1 La nouvelle phase du capitalisme et ses effets sur la démocratie et la cohésion sociale

Ce modèle de marchandisation s'exprime sur deux fronts : la construction d'une société de marché et l'émergence de l'entreprise-nation. La société est régulée, commandée et orientée par les lois du marché tandis que le marché s'autorégule lui-même. Les grands groupes des médias et de la communication prennent le contrôle du pouvoir, monopolisent et tentent d'envahir la totalité de la société. La vague de déréglementation amorcée à la fin des années 1980 a favorisé l'hégémonie du capitalisme informationnel sur l'ensemble de la société y compris sur les aspects individuels des citoyens.

Les effets de la nouvelle phase du capitalisme imposent une logique de financiarisation et de dérégulation intimement liée aux flux de l'information numérisée. Par rapport à la vieille économie fondée sur les unités de mesure et d'échange du réel, cette nouvelle économie se distingue par le fait que l'information virtuelle constitue la monnaie pour les échanges nationaux et transfrontaliers, autrement dit que les activités économiques se font à travers des flux d'informations numériques commerciale et financière.

Les informations diffusées à travers ces flux ne sont pas symétriques (Arrow, 1979). Stiglitz parle de l'imperfection de l'information. Il montre l'existence d'une asymétrie d'informations entre l'offre et la demande, par exemple dans les processus de demande de crédit, entre les débiteurs et les créanciers, ou entre les banques et les entreprises (Stiglitz et Weiss, 1981).

Dans un marché autorégulé, les acteurs sont censés être rationnels et cette rationalité est fondée sur l'hypothèse que la connaissance est gratuite. Cependant, dans le capitalisme informationnel, les informations ne sont plus gratuites dans la mesure où la recherche de l'information nécessite des moyens d'investissement à la fois financiers et humains. Plus la concurrence est brutale, plus le coût de cet investissement est important. D'ailleurs, pour transformer cette information en connaissance utile, les acteurs du marché déforment l'information (Garnham, 2000).

[...] le numérique déresponsabilise. Il favorise la triche, les fausses comptabilités, les fausses stratégies et la dépendance. Et on perd la conscience des conséquences réelles, éventuellement dramatiques, de ses jeux, sans penser aux ouvriers qui vont perdre leur emploi, aux familles qui ont acheté leur maison avec des hypothèques irréalistes, aux personnes âgées qui ont placé leurs fonds de retraite dans des institutions qu'ils croyaient sécuritaires (Fischer, 2009).

Le système d'étalon-information facilite l'hégémonie du marché et influence les politiques fiscales et monétaires des gouvernements (Hamilton, 1986). Sous l'effet des différentes caractéristiques du capitalisme informationnel, le mythe des innovations technologiques n'a pas fonctionné tel que le slogan publicitaire de Macintosh l'avait préconisé. La libéralisation de la communication ne provoque qu'une forte concentration des grandes entreprises multinationales. Le développement des médias est soumis à la logique du marché, laquelle voit les usagers comme des consommateurs et non pas comme des citoyens (Proulx, 1999). Ce système conduit à une aliénation des individus et de la société civile dans laquelle l'information et la communication jouent un rôle déterminant (Lacroix, 2008).

Or les dispositifs modernes de l'information et de la communication, comme l'Internet, permettent de multiplier les possibilités de s'informer et de communiquer. Le transfert de médias traditionnels vers les plateformes Web crée un fossé entre ceux qui savent maîtriser les nouveaux outils et ceux qui ne le savent pas (Miel et Faris,

2008). L'ouverture à la concurrence du secteur des communications permet de baisser certains tarifs de communications compensés par d'autres hausses de prix. Par exemple, en France, le prix de l'abonnement chez France Telecom a augmenté après la baisse du coût des communications. Ayant le monopole, l'entreprise privée maximise son profit (Angelier, 2006). C'est ce qui explique aussi le tarif élevé pour les services à large bande au Canada. Selon le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), des raisons ont conduit à la chute de leadership du pays au sein des pays de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE), en terme de connectivité à large bande : de 2^e en 2003, le Canada est placé au 10^e en 2008. Dans l'étude réalisée par l'OCDE, le Canada se classe 28^e sur 30 en terme de prix mensuel moyen pour les services à large bande⁴.

Contrairement aux discours qui posent comme un fait l'avènement d'une nouvelle ère basée sur l'accès global et universel au savoir et qui prétendent que les individus pourraient s'exprimer librement, des analyses dénoncent la mainmise commerciale des mégacorporations sur l'espace de l'information (Schiller, 1996 ; Bulbulian, 2002). Serexhe (1996) déplore que leur contrôle ait transformé la culture en une industrie, pour la première fois dans l'histoire de l'humanité, et converti les nouvelles technologies en instruments puissants d'un nouveau type de totalitarisme :

⁴ CRTC, <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp1002.htm>

«For the first time in human history, the cultural sector which, by its nature, is not preoccupied with the race for raw materials, is promising profit-earning capacities that will exceed those of the traditional material-based industries... In the face of today's clear trend towards an oligopolistic market, it is necessary to distinguish between the "cyberspace" myth, a vision of a virtual, cosmopolitan and liberal universe, and the industrial project of the "information superhighway," a powerful instrument in the advanced marketing of audio-visual products and other pay services⁵.»

Le pouvoir informationnel s'est traduit par le contrôle de quelques mégacorporations qui administrent, selon la logique du déterminisme technico-économique, l'accès aux réseaux, les contenus et la diffusion des informations et de la communication (Thépaut, 2002 ; Bulbulian, 2002). Les TIC deviennent à la fois créatrices et destructrices de l'égalité sociale. Ce déséquilibre social dans l'accès à l'espace médiatique et aux sources d'information et de communication est désigné comme « fracture numérique » (Baker, 2001 ; Yu, 2002 ; Rallet et Rochelandet, 2004).

Ouellet utilise le terme « capitalisme cybernétique » pour décrire les modifications dans les activités de la communication (2008). En faisant des liens entre la « gouvernementalité » de Foucault (2004) et l'américanisation de Gramsci, il conclut que la logique cybernétique du capitalisme induit une nouvelle gouvernementalité laquelle établit de nouveaux sujets et de nouvelles pratiques de pouvoir qui dirigent la conduite des autres et de soi. Il parle d'une nouvelle forme de gouvernementalité qualifiée de « spectaculaire », c'est-à-dire un moyen de gouvernance à distance destiné à s'assurer que les usagers « réagissent rapidement aux demandes du capitalisme globalisé » (Ouellet, 2008, p. 136). La gouvernementalité spectaculaire articulée dans le rapport savoir/pouvoir s'intègre

⁵ <http://www.ctheory.net/articles.aspx?id=41>

dans les circuits culturels et s'étend à l'échelle mondiale où les institutions internationales cherchent à construire une image humaine du capitalisme.

Les États, mais aussi les individus se convertissent en marques de commerce. Le rôle de l'État dans ces processus technomarchands consiste donc à vendre et à marchander les attributs de fonctions publiques afin d'attirer des investissements et des travailleurs qualifiés (Van Ham, 2002 ; Ouellet, 2008).

Les citoyens subissent non seulement le contrôle de la communication sous prétexte politique, mais aussi l'espionnage dans le but économique. Avec les transformations des rapports de force autour des enjeux économiques, la concurrence se convertit souvent en guerre économique. Les simples citoyens ne sont plus à l'abri; ils sont la cible du conflit. Ces pratiques portent atteinte à la protection de la vie privée des citoyens.

Les mégacorporations font mainmise sur l'accès aux réseaux de l'information et sur leurs contenus (Mosco, 1996). Par leur fonction culturelle et médiatique, ces groupes contribuent à établir ce qui doit être traité politiquement. Ils sont autorisés à poursuivre en justice les gouvernements lorsque les actions ou politiques publiques barrent leur route pour réaliser des profits. Ils contribuent non seulement à la définition des enjeux politiques, mais aussi à la fabrication de l'opinion.

Les médias et les communications deviennent eux-mêmes des marchandises soumises à la logique du marché. Schiller (1996) démontre le lien entre la pauvreté d'information et la crise informationnelle. Cette dernière pourrait intensifier la crise sociale générale : « *Simply stated the information crisis – denial of access and debased messages and images – deepens social inequality and intensify the general social crisis* » (xvi).

À titre d'exemple, le Canada figure comme l'un des pays ayant le niveau de concentration du capital en matière de presse le plus élevé parmi les pays de l'OCDE. Conduit par un groupe de chercheurs et d'acteurs communautaires, le rapport *Éléments pour une politique québécoise des communications*, basé sur une analyse et

une réflexion sur les liens entre les médias et les TIC, prône l'élaboration d'une politique québécoise en matière de communications afin de réhabiliter les médias à titre d'instruments d'information, d'éducation, de développement social et culturel, compte tenu de la situation qui règne au Canada et au Québec :

[...]les objectifs de développement culturel cèdent graduellement le pas à des stratégies de développement strictement industrielles. L'heure est à la concentration, à la privatisation, à la déréglementation, et au désengagement de l'État (Trudel, 1992, p.14).

À cet égard, le Québec a connu une vague sans précédent de concentration médiatique suite à l'acquisition du Groupe Vidéotron par le groupe Quebecor Media en mai 2001. Les entreprises Quebecor et Gesca/Power se partagent 97,2 % des quotidiens québécois (Lavoie et Dornan, 2000)⁶. Seul *Le Devoir* (3,5 % du tirage québécois) demeure indépendant⁷. Quant au marché de la câblodistribution, en 2001, 85 % est contrôlé par Vidéotron et Cogeco⁸. En 2011, les cinq grands câblodistributeurs et compagnies de téléphone : Rogers, Bell, Videotron, Shaw et TELUS détiennent 94 % du marché résidentiel au Canada⁹.

Le monde de l'information est ainsi partagé entre des entreprises géantes :

On assiste ainsi à une dissociation progressive et croissante entre le pouvoir économique mondialisé et le pouvoir politique national, organisé à un niveau

⁶ Journal *L'UQAM*, vol. XXXVI, no 1 (8 septembre 2009),

<http://www.uqam.ca/entrevues/entrevue.php?id=581>

⁷ <http://www.reseau-crem.qc.ca/projet/memoire2.pdf>

⁸ Le centre de ressources en éducation aux médias (2001), mémoire présenté lors d'une consultation générale portant sur «Les impacts de propriété dans l'industrie des médias et des télécommunications sur la qualité, la diversité et la circulation de l'information et sur la culture québécoise», <http://www.reseau-crem.qc.ca/projet/memoire2.pdf>

⁹ CRTC (2011) Avis de consultation de télécom CRTC 2011-77

<http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2011/2011-77.htm>, consulté juin 2012.

stratégique inadéquat par rapport à l'espace mondial [...]. Tout le monde a finalement conscience et « accepte » que les grandes entreprises et leurs réseaux soient devenus les institutions qui gouvernent la technologie et l'économie mondiales, sortes d'États mondiaux sans en avoir les responsabilités (Petrella, 1989, p. 6-7).

Le fait qu'un petit nombre de mégagroupes ait la mainmise sur l'accès, la qualité, les contenus et la diffusion des informations et de la communication entraîne des menaces pour la démocratie et la liberté d'expression et rompt l'équilibre dans l'accès à l'espace médiatique (McChesney, 2000). Dans une étude publiée par le Groupe de travail sur le journalisme et l'avenir de l'information au Québec (2010), on souligne le climat sombre du milieu de la presse au Québec. Ce rapport dénonce la diminution progressive du nombre de producteurs d'informations originales et diversifiées d'intérêt public, malgré la multiplication des plateformes de diffusion.

Avec la politique appliquée par le CRTC (1999), les câblodistributeurs ne sont plus tenus de rendre accessible au public une chaîne communautaire. On constate ainsi une réduction des médias alternatifs. La concentration de la propriété des entreprises des médias donne à voir « l'autre versant de la mondialisation » qui est le déficit de démocratie.

En somme, les TIC soulèvent un enthousiasme inspiré par l'illusion d'un déterminisme technologique. Les politiques de déréglementation font une confiance aveugle au modèle néolibéral. Les caractéristiques innées du néolibéralisme dont l'obsession du profit à court terme et la concentration considérable de l'industrie de l'information par un petit nombre de groupes ont des conséquences lourdes, lesquelles ne sont pas étrangères aux dernières crises économiques et financières. Le système économique du capitalisme contemporain n'a pas fonctionné comme beaucoup l'avaient espéré. Les changements structurels au niveau des rapports sociaux et de la production ne vont pas dans le sens d'une amélioration des conditions d'existence du plus grand nombre et nuisent à la démocratie.

1.1.2 La société de l'information : illusion et instrumentalisation ?

C'est l'émergence du capitalisme informationnel qui amène l'illusion de la société de l'information. Imposée comme une évidence, cette appellation a pris une importance toute particulière depuis ces dernières années dans les discours politiques des gouvernements et dans les milieux médiatique, économique et scientifique. Ses promoteurs affirment que les changements structurels qu'a connus la société industrielle nous ont conduits à l'ère post-industrielle dans laquelle les éléments immatériels (information et connaissance) ont pris la place qu'occupaient auparavant les éléments matériels (matières premières) (Touraine, 1969 ; Bell, 1973 ; Castells, 1996). Il s'agit donc d'un renversement du modèle sociétal vers une nouvelle configuration de société dans laquelle les techniques de l'information constituent une ressource essentielle (Lesourne, 1997 ; Moore, 1999).

Toutefois, cette vision a suscité plusieurs critiques et a plusieurs fois été dénoncée (Neveu, 1994 ; Miège, 1991, 2002, 2008 ; Garnham, 2000 ; George, 2008 ; Tremblay, 2008). Ces critiques pointent ses ambiguïtés et son illusion techniciste qui se présente comme une idéologie salvatrice des technologies de l'information et des réseaux (Mattelart, 1999). C'est une « appellation non-contrôlée », si on reprend l'expression de Mattelart (2000), selon qui chacun d'entre nous doit être en phase avec les nouvelles technologies afin d'éviter d'être en retard avec le reste de la société.

Tout en refusant cette dénomination, c'est-à-dire celle de société de l'information, Miège (2008) indique que cette vision de la société résulte d'une confusion de trois niveaux d'analyse, qui mélange la conception d'une société régie par la théorie de l'information, celle d'une société où la forte valorisation de l'information dans les processus productifs en fait la source principale ou première de

la production des richesses, et celle d'une société investie par les TIC. Garnham (2000) ajoute que le problème majeur de la notion de société de l'information demeure dans le fait qu'elle « ne renvoie pas à une explication théorique des changements économiques, sociaux et culturels » (p.156).

Si nous retraçons sa généalogie, nous voyons que les sources de l'euphorie techniciste ne sont pas récentes. Au début du XIX^e siècle, Claude Henri de Saint-Simon (1821) a décrit le réseau comme le remède contre la crise de la civilisation. Le père fondateur de la cybernétique, Norbert Wiener (1950) a prévu que les échanges d'information pourraient aider à gouverner de façon plus rationnelle la société. L'économiste états-unien Fritz Machlup (1962) a utilisé le terme « Économie du savoir » pour désigner le rôle et l'influence économique de la connaissance et de l'éducation. Reconnus en tant que principaux précurseurs de la théorie de la société de l'information, les travaux de Touraine (1969) et de Bell (1973) s'inscrivent dans la lignée de Machlup. Lorsqu'ils parlent des sociétés postindustrielles, ils se réfèrent à un modèle de croissance marqué par la place prépondérante de l'information et de la connaissance, ainsi qu'au poids accru des nouvelles élites techniciennes et scientifiques dans les structures professionnelles. Porat (1977) a utilisé le terme « Économie de l'information » en argumentant que près de la moitié de l'emploi aux États-Unis se trouvait dans des secteurs en rapport avec l'information. Il faut souligner l'influence des travaux de Manuel Castells, dont les trois tomes de sa trilogie consacrée à « L'ère de l'information ¹⁰ », où il présente ses thèses sur la société de l'information, lesquelles ont connu un succès tant dans le monde académique que politique et contribué à faire de ce terme une idéologie dominante de notre temps. Castells (1999), annonce l'arrivée d'une nouvelle société, « la société en réseaux », comme résultat de trois processus : la révolution informatique, la crise du capitalisme et de l'étatisme, et l'essor de nouveaux mouvements sociaux et culturels.

¹⁰ Vol 1, La société en réseaux, Fayard, 1998 ; Vol 2, Le pouvoir de l'identité, Fayard, 1999 ; Vol 3, Fin de millénaire, Fayard, 1999.

Il voit dans la révolution des technologies de l'information la source du changement permettant l'émergence d'une nouvelle structure sociale et d'un nouveau mode de développement, dont l'informationnalisme modelé par la restructuration du mode de production capitaliste commencée vers la fin du XX^e siècle :

Une société peut être dite nouvelle quand il y a eu transformation structurelle dans les relations de production, dans les relations de pouvoir, dans les relations entre les personnes. Ces transformations entraînent une modification également notable de la spatialité et de la temporalité sociales, et l'apparition d'une nouvelle culture (Castells, 1999, p. 403).

Côté politique, le terme de la société de l'information fait son apparition en 1975, puis en 1979, dans le discours de l'OCDE et du conseil des ministres de la Communauté européenne (Mattelart, 2001). Les années 1990 constituent une période charnière marquée par d'importants discours politiques qui ont contribué à la généralisation de la notion de société de l'information, le plus retentissant étant le fameux éloge de l'ex-vice-président étatsunien Al Gore sur « l'autoroute de l'information » (1993). Réaction rapide, le Japon a mis en place en mars 1993, des mesures pour accélérer le déploiement des autoroutes de l'information. Aussitôt, le président de la Commission européenne de l'époque, Jacques Delors a publié le Livre blanc *Croissance, compétitivité, emploi* qui place la « société de l'information » au centre des défis et des pistes pour entrer dans le XXI^e siècle (1994). Depuis, l'Europe devient un terrain fertile pour les discours sur ce sujet. On peut également évoquer le Rapport Bangemann *L'Europe et la société de l'information planétaire* (mai 1994) et le plan d'action *Vers la société de l'information en Europe* (juillet 1994). C'est dans le rapport *Construire la société européenne de l'information pour tous* (1996), lorsque la Commission européenne a revendiqué explicitement un modèle européen de la société de l'information, qu'une attention est portée aux préoccupations sociales en proposant plusieurs thèmes pour l'action. Parmi eux, on trouve celui intitulé « La société de l'information et la cohésion régionale » (thème VI). Dans la même veine,

on peut aussi citer le programme « *eEurope : une société de l'information pour tous* » mis en place pour la période de 1999 à 2005, auquel a succédé le programme « *i2010 : Une société de l'information pour la croissance et l'emploi* » (2005-2010).

Du côté canadien, on trouve le document *La société canadienne à l'ère de l'information : pour entrer de plain-pied dans le XXI^e siècle* publié en 1996 par le gouvernement canadien, alors que l'année précédente, au Québec, était publié le rapport *Inforoute Québec. Plan d'Action pour la mise en œuvre de l'autoroute de l'information* (1995). Même pendant les périodes de récession, les gouvernements n'ont pas hésité à recourir à des programmes numériques, présentés comme gages de performance économique. Citons le gouvernement français qui a lancé, au cours de la crise de 2008, le rapport *France numérique 2012 - Plan de développement de l'économie numérique* figurant comme une « réponse effective au ralentissement de la croissance ». Le gouvernement du Québec, de son côté, a mis l'emphase sur l'importance de « Poursuivre le virage numérique du Québec » lors de sa présentation du budget pour 2011-2012. Dans le budget provincial annoncé en mars 2012, les TIC continuent d'être vues comme un vecteur important pour la productivité.

Le discours sur la société de l'information prend une envergure globale. Deux Sommets sur la Société de l'Information ont été organisés par l'Organisation des Nations Unies (ONU) et l'Union Internationale des Télécommunications (UIT) à Genève (2003) et en Tunisie (2005). En plus, suite à l'adoption par l'assemblée générale de l'ONU du projet de résolution A/RES/60/252 pendant le Sommet de Tunis, le 17 mai a été décrété comme la journée mondiale de la Société de l'Information.

Les autorités, notamment dans le cas de l'Europe, ont montré une préoccupation marquée pour les dimensions sociales de ce changement (Carpentier, 1996 ; Vidal, 1998 ; Eveno, 1998). Comme dans le Livre blanc de *Delors*, la Commission européenne avait déjà reconnu que, malgré ses progrès indéniables, la pénétration des TIC n'est pas un *success-story* absolu :

«The changeover towards an information society has placed severe demands on the adaptability of those concerned. The risk of exclusion, e.g. as a result of inadequate skills or qualifications and, more generally, the emergence of a two-tier society should not be underestimated (5.1). »

Il demeure que les changements apportés par les technologies de l'innovation ont eu des conséquences énormes en ce qui concerne le développement des collectivités, la répartition de la richesse, les inégalités sociales et territoriales et la capacité des acteurs locaux et des citoyens de renverser les tendances qui dévitalisent certaines communautés (Drewe, 2006). Marceau (2001) affirme, dans un essai d'analyse de l'influence des TIC sur les dimensions territoriales du développement économique:

Notre société est plongée en pleine révolution de l'information. Le succès, la richesse et, ultimement, le pouvoir appartiennent de plus en plus à ceux et celles qui ont les moyens d'accéder rapidement à l'information, de la manipuler, de l'échanger et de la contrôler. Les nouvelles technologies de l'information sont au cœur de cette révolution, car elles offrent l'infrastructure et la panoplie d'outils essentiels à l'acquisition, au traitement et à la diffusion de cette information sous toutes ses formes [...] (Marceau, 2001, p. 199).

Toutefois, ces préoccupations sociales ont bien vite trouvé leur limite dans l'appropriation politique de l'expression « société de l'information » et dans son instrumentalisation par la logique du capitalisme cybernétique qui s'impose dans les pratiques des États et des individus, ce qui crée une confusion entre les notions d'État et d'entreprise, de public et de privé, de média et de marché, de citoyen et de consommateur (Ouellet, 2008, p. 134).

Contrairement aux discours qui associent la société de l'information à la liberté de création et à la démocratisation de l'accès à la richesse, les critiques soulignent les affinités de cette notion avec la théorie économique néolibérale et la

voient comme un instrument de légitimation du capitalisme. Les discours en faveur de la société de l'information énoncent toujours une position favorable au déterminisme technique et au capitalisme globalisé (Marzouki, 2008 ; Ouellet, 2008 ; Groege et Granjon, 2008), faisant référence à un nouveau projet qui permet d'instituer une convergence entre capitalisme et démocratie et de renforcer la cohésion sociale (Lacroix et Tremblay, 1994 ; Ouellet, 2008 ; Tremblay, 2008).

Il importe donc de faire la distinction entre l'utopie d'une société de l'information libératrice et la vraie opportunité d'émancipation que les technologies de l'information pourraient nous apporter :

[...] parmi les nombreuses sentinelles idéologiques du capitalisme contemporain, le mythe de la société de l'information a pour objectif de présenter, sous des atouts favorables, des changements structurels dans l'ordre des rapports de production qui ne vont pourtant pas dans le sens d'une amélioration des conditions sociales d'existence du plus grand nombre (Granjon, 2008, p.244).

Les présupposés idéologiques tentent de nous présenter une répartition équitable des bénéfices tant sociaux qu'économiques des technologies de l'information. Pourtant, la réalité à laquelle la société fait face depuis la fin de la période fordiste est l'augmentation incessante des inégalités, de la pauvreté et de l'exclusion sociale (Groege et Granjon, 2008 ; Klein et Champagne, 2011).

Sous l'impulsion d'une vision techniciste de la communication, les stratégies inspirées par la société de l'information adoptent souvent une conception de type *top-down* émanant de gouvernements, agences internationales et grandes corporations (Proulx et al. 2008). C'est sous un prétexte de libéralisation et d'égalitarisme que les dimensions instrumentales et économistes de ces technologies acquièrent une place centrale au sein des préoccupations politiques et sont présentées comme des conditions nécessaires pour le développement (Vacher, 2008). Ces stratégies se caractérisent souvent par une vision restrictive et se limitent simplement à satisfaire

les marchés et à fournir des produits et des services répondant aux besoins des entrepreneurs privés, des pouvoirs publics et des classes sociales ayant la capacité d'en bénéficier. Les gouvernements mettent en place des stratégies visant à modifier les cadres de régulation étatiques à l'échelle nationale (Tremblay, 1998) ou internationale (Vidal, 1998), afin de favoriser le contrôle du marché des TIC par de grandes corporations.

Si les impacts des TIC sur notre société sont incontestables, les questions qui se posent ici sont : est-ce que la mise en place de systèmes et de réseaux technologiques plus équilibrés peut à elle seule permettre de construire une société plus égalitaire, plus participative et plus inclusive?

Les groupes communautaires proposent une autre vision politique alternative de la société informationnelle, qui dépasse la simple question de l'accès aux infrastructures, et s'inscrit dans une conception des réseaux humains et sociaux fondée sur les droits de l'homme à la communication et à l'éducation (Proulx et al., 2008). Mais, encore là, il faut éviter les conceptions restrictives et réductrices qui manifestent un trop grand optimisme à l'égard des TIC. Les TIC seules ne suffisent pas pour produire le développement local (Klein, 1999), le milieu socio-économique préexistant ayant une incidence importante sur l'organisation des réseaux (Bakis, 1993). Pour que ces réseaux puissent être mis au service du développement social, il faut que ces liens sociaux existent et jouent une fonction mobilisatrice dans la mise en œuvre de projets de TIC en faveur des populations défavorisées. La capacité des réseaux et des TIC d'améliorer les conditions de vie des citoyens est donc largement dépendante des modes de production et de reproduction dominants dans la société, même si elle ne s'y réduit pas (Garnham, 2000).

1.1.3 Les tentatives mondiales pour une société de l'information

Conçues comme les plates-formes les plus importantes dans l'histoire de l'Organisation des Nations Unies sur les questions de développement de la société de l'information, les deux phases du Sommet Mondial de la Société de l'Information (SMSI) (Genève et Tunisie) généraient beaucoup d'espoir. L'objectif du SMSI est la construction d'une vision et d'une compréhension communes de la société de l'information afin d'assurer l'accès de tous aux TIC, de faire de ces dernières un outil de développement économique et social et de parvenir aux objectifs de développement du millénaire, tel que l'affirment les organisateurs du Sommet :

We are indeed in the midst of a revolution, perhaps the greatest that humanity has ever experienced [...] The roles of the various partners (Member States, UN specialised agencies, private sector and civil society) in ensuring smooth coordination of the practical establishment of the information society around the globe will also be at the heart of the Summit and its preparation [...] the anticipated outcome of the Summit is to develop and foster a clear statement of political will and a concrete plan of action for achieving the goals of the Information Society, while fully reflecting all the different interests at stake¹¹.

Il convient également de noter que, à l'initiative des villes de Lyon et de Genève, un « Sommet mondial des Villes et des Pouvoirs Locaux sur la Société de l'Information¹² » a été tenu à Lyon le 4 et 5 décembre 2003, quelques jours avant le Sommet des chefs d'État de Genève. Rejoignant environ un millier de personnes en provenance de 75 pays, en particulier des associations communautaires et des maires et élus locaux, le présommet visait à sensibiliser les collectivités locales des quatre coins du monde sur les enjeux de la société de l'information. Il faut noter également

¹¹ Source : <http://www.itu.int/wsis/newsroom/fact/whynow.html>
http://www.itu.int/wsis/newsroom/fact/content_themes_outcome-fr.html

¹² Deuxième Sommet Mondial des Villes et des Pouvoirs Locaux sur la Société de l'Information tenu à Bilbao, du 9 au 11 novembre 2005 (www.it4all-bilbao.org).

que cet événement a permis à la société civile d'exprimer ses préoccupations et ses revendications, dans une atmosphère plus ouverte que celle de Genève (Raboy et Landry, 2004).

Les Sommets de Genève et de Tunisie avaient comme objectif de proposer l'éradication des inégalités d'accès à l'information et de renforcer la participation de tous les acteurs de la société, en particulier les acteurs non étatiques qui en étaient habituellement exclus. Rappelons que c'est Kofi Annan, ex-Secrétaire général des Nations unies (ONU), qui a introduit cette innovation en octroyant aux organisations non gouvernementales (ONG) un « statut consultatif » (Bassir, 2001).

Mais c'est au Sommet de Tunisie que l'idée de « réduire la fracture numérique » a pu figurer comme un des principaux objectifs, une raison légitime pour organiser une rencontre internationale de haut niveau dans un pays en voie de développement comme la Tunisie, et pour trouver des solutions aux problèmes à l'échelle mondiale, tels que le déploiement et le financement de l'infrastructure de réseau, les coûts d'interconnexion des communications internationales et les accords pour les transferts de données entre les opérateurs d'intercontinentaux (Marzouki et Jørgensen, 2005 ; Marzouki, 2008).

Il faut rappeler qu'en 1980, dans un cadre similaire, mandatée par l'Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture (UNESCO), la Commission internationale d'étude des problèmes de la communication¹³ avait sonné l'alarme sur la disparité de communication entre les différents pays. Il est frappant de constater que les préoccupations exposées dans les années 1980 restent inchangées dans les années 2000. En effet, les recommandations établies par la Commission pour la réduction des inégalités et la construction d'infrastructures permettant l'autodétermination culturelle dans chaque pays et chaque région sont devenus vaines du fait que les pays occidentaux, à la tête desquels les États-Unis et le

¹³ La commission a prouvé le rapport *Voix multiples, un seul monde*.

Royaume-Uni, refusent toute régulation de l'information (Peugeot, 2004 ; Loum, 2009).

Ces sommets ont laissé une grande déception. Les résultats et surtout la place accordée à la société civile dans l'établissement des rapports de force du SMSI sont maigres. Ce dernier incarne fidèlement la disparité d'accès social et politique aux réseaux numériques. On y constate des rapports de force favorables au milieu économique représenté par les entreprises privées, tandis que la place des intérêts de la société civile demeure marginale (Raboy et Landry, 2004).

« Bien plus aurait pu être réalisé », affirmait la *Déclaration de la société civile sur le SMSI* du 18 décembre 2005¹⁴, qui résume les résultats mitigés de quatre ans de travaux, un constat inquiétant si l'on se souvient des propos de Yoshio Utsumi, Secrétaire général de l'UIT, qui avait annoncé le SMSI comme le « Sommet des solutions ». En effet, le SMSI s'est achevé sans la résolution des principales questions dont il devait traiter : le financement de l'infrastructure et des services pour « mettre les TIC au service du développement » et de la « gouvernance d'Internet » (Marzouki, 2006).

Si certains remarquent une prise de conscience et une mobilisation internationale pour trouver des réponses concrètes à la fracture numérique suite aux sommets de Genève et de Tunisie (Tchehouali, 2008), on peut toutefois constater que le SMSI reflète parfaitement la conjoncture politique mondiale en matière de développement de réseaux de communication. Les pays occidentaux possédant déjà une bonne infrastructure de réseaux de télécommunications et un niveau élevé de connectivité ne sont pas intéressés par la tenue du Sommet. Tels que Raboy et Landry (2004) l'indiquent, le Sommet de Genève n'a attiré qu'une quarantaine de chefs d'État, principalement africains ou arabes qui se voient eux-mêmes dans le besoin de rattraper le retard. Malgré cela, le poids des pays en provenance du Sud et de la

¹⁴ http://www.comunica-ch.net/IMG/doc/2005_-_12_declaration_SC_internationale_Fr.doc

société civile dans les processus de négociation est marginal, même s'ils sont directement concernés par l'agenda officiel du Sommet.

En effet, le président sénégalais de l'époque, Abdoulaye Wade a proposé de créer un Fonds de solidarité numérique (FSN), basé sur des contributions volontaires des États et sur le principe de 1% de taxe pour la solidarité numérique sur les appels d'offres de biens et de services relatifs aux TIC. C'est-à-dire qu'en répondant aux appels d'offres, les entreprises s'engagent à verser 1 % de la transaction, prélevé sur leur marge bénéficiaire, au FSN (Marzouki, 2006). Dans son article intitulé : *Le SMSI, un Sommet pour rien ? Les principaux problèmes demeurent à l'issue du Sommet des solutions* (2006), Meryem Marzouki, chercheure et militante de longue date pour la promotion des droits de l'homme dans la soi-disant *société de l'information*, remarque que :

le FSN n'en a pas moins fait l'objet de controverses entre les États comme au sein de la société civile. Les gouvernements du Nord, en particulier ceux de l'Union européenne et des États-Unis, ont fait valoir leur scepticisme vis-à-vis du fonctionnement des mécanismes de financement existants, notamment en ce qui concerne la transparence de la gestion et de l'attribution des fonds, et l'évaluation de leurs résultats en termes de financement du développement mondial (p. 2).

Donc, cette initiative n'a pas plu aux pays occidentaux, en particulier les grandes puissances comme les États-Unis, l'Union européenne, le Canada et le Japon qui ont préféré rester avec les mécanismes de financement existants (Loum, 2009, p.7). Les réticences envers l'établissement du FSN sont fondées sur le fait que ce fonds puisse venir perturber les certitudes déjà établies par une politique de mondialisation qui ne laisse pas de place à des initiatives alternatives (Loum, 2009, p.7).

Toutefois, l'idée d'un fonds de la solidarité numérique en tant qu'outil essentiel pour lutter contre la fracture numérique a reçu l'appui des pays du Sud et

des organisations non gouvernementales qui lui ont permis d'être validé à Tunis en 2005. Le FSN a donné comme fruit l'*Agence mondiale de solidarité numérique* (ASN, 2006). Il faut rappeler que le FSN est disparu en 2009, à la suite d'un conflit entre ses fondateurs. L'ASN, qui, jusqu'à son effondrement en décembre 2011, n'intervenait que dans un champ d'action réduit, principalement dans les projets de collectivités locales africaines, comme l'informatisation des services publics, le recyclage de matériel informatique, la télémédecine, l'e-learning, etc., (Tchehouali, 2008), était une expression concrète, et presque minimaliste, de l'appel à la solidarité numérique.

Selon Marzouki (2008), les deux sommets sont le révélateur des ambiguïtés de la société de l'information et des ambivalences de la société civile qui se traduisent, d'un côté, par la prédominance des intérêts nationaux dans le processus de négociation, et, de l'autre, par l'absence des syndicats, des principales ONG et des mouvements sociaux. S'il était convenu d'accorder un certain rôle à la société civile pour qu'elle soit actrice et non pas seulement observatrice et puisse donner son opinion sur les modalités de mise en place de la société de l'information, la question qui se pose est : qui représente la société civile? Selon la logique de l'ONU, les gouvernements locaux font partie de la société civile, tout comme les entreprises et les associations, mais aussi les associations de journalistes ou de patrons de presse, d'universitaires, les grandes ONG, etc. En outre, on observe un renforcement de la participation à titre individuel, comme les universités, les consultants, les experts, ce qui correspond à une vision individualiste de la société civile (Marzouki, 2003 ; Riondet, 2003). Marzouki relève que l'après-SMSI s'est soldé par la délégitimation des acteurs sociaux impliqués dans les débats de la société de l'information.

1.1.4 L'exclusion sociale dans la nouvelle économie

Le développement urbain est relié au développement économique. Lorsque les transformations économiques ont lieu, l'espace urbain se transforme à son tour. Par exemple, au XIX^e siècle, la révolution industrielle a donné lieu à une nouvelle vague de villes-usines (*typical factory town*) développées d'abord dans les pays européens, tels que l'Allemagne, la France et la Grande-Bretagne, propagées ensuite dans de nombreux pays (Musterd et al. 2007). Au XX^e siècle, la montée de la production de masse fordiste était associée à la croissance de la grande métropole industrielle. Des villes comme Detroit aux États-Unis, Manchester et Birmingham en Grande-Bretagne et même Montréal au Canada se voient alors propulsées au premier plan. Quant à l'économie mondialisée dans laquelle nous vivons présentement, elle a bouleversé les hiérarchies territoriales en favorisant la métropole et la ville-région (Scott, 2001 ; Sassen, 2002 ; Lévis, 2006), lesquelles deviennent les principaux centres d'un espace qui prend une configuration d'archipel social (Viard, 1994) et économique (Veltz, 1996).

1.1.4.1 Mondialisation, transformation et crises

À l'automne 2008, l'éclatement de la crise des prêts hypothécaires (crise des subprimes) aux États-Unis a plongé le monde dans une crise économique considérée comme la plus grave qu'on ait connue depuis celle de la « Grande Dépression » de 1929. En 2011, au moment où le monde croyait être proche de la sortie de la récession économique, on assistait à l'explosion d'une nouvelle crise – la crise des dettes souveraines. Cette dernière a ébranlé l'Union européenne et a mis certains pays au bord de la faillite, comme la Grèce. Là encore, des démarches correctives ont été mises en place, telles que les interventions d'États, l'injection d'argent pour soutenir

les marchés financiers, les nouveaux plans économiques, les mesures d'austérité, l'augmentation des plafonds de la dette, la création de fonds de sauvetage et de pactes budgétaires, etc., sans avoir abordé les problèmes de fond liés au système financier mondial dans un contexte d'économie libérale et mondiale. Il n'est donc pas étonnant que les efforts mis en place soient loin de boucher les trous creusés par les crises. Les dettes publiques faramineuses ne vont pas disparaître sans actions décisives.

Malgré le fait que les ménages ordinaires se serrent la ceinture dans cette conjoncture économique particulièrement difficile, certains, dont les grands patrons, les élites, les super riches ont pu prospérer. Pour ne citer que quelques exemples, les ventes de voitures de luxe ont battu un record en 2010 et la rémunération moyenne des dirigeants des entreprises du CAC 40¹⁵ a grimpé de 34 % en 2010. Comment expliquer un tel paradoxe? Une bonne partie de la réponse se trouve dans les fondements mêmes du système néolibéral, tel le modèle de répartition de la richesse.

Le passage du modèle keynésien à un modèle d'inspiration néolibérale a marqué une mutation radicale du rôle de régulateur de l'économie exercé par l'État. Ce rôle est désormais exercé par le marché. Ce fut à la fin des années 1970 que la vague de restructuration a été mise en place dans les sphères politiques et d'affaires, dans le monde entier. Orienté par le marché, ce nouveau modèle est soutenu par les nouvelles caractéristiques du monde économique et sociétal, à savoir le capitalisme informationnel, l'informationnalisation, la globalisation et la mise en réseau (Badie, 1996 ; Castells, 2001). Ce modèle est désigné tantôt comme la « nouvelle économie » (Wolfe, 2002), tantôt comme l'« économie globale » (Sassen, 1998) ou encore comme l'« économie informationnelle » (Castells, 2001).

Dans ce nouveau type de structuration de l'économie, voire de la société, ce sont les industries basées sur la science, les technologies, la finance ou bien les

¹⁵ Le Cac 40 est un indice qui regroupe les 40 principales valeurs cotées à la bourse de Paris. Ce sont les 40 entreprises sélectionnées parmi les 100 titres les plus importants et les plus négociés sur Euronext. Essentiellement les banques, les entreprises d'assurance, des multimédias, des TIC, du pétrole, etc. Comme Axa, BNP Parisbas, EADS, EDF, Vivendi, etc.

médias qui occupent une place dominante (Bell, 1987 ; Castells, 2001 ; Musso, 2007). Cette nouvelle logique organisationnelle favorise la transition de la production de masse à la production flexible, d'une part ; et donne lieu à un changement dans l'importance des différents facteurs de localisation, d'autre part (Hall, 1966 ; Friedmann et Wolf, 1982 ; Sassen, 1991 ; Storper, 1997 ; Scott, 2001).

Il s'agit d'une organisation discontinue géographiquement qui se caractérise par la concentration du pouvoir (financier, économique, politique) et la déconcentration des activités productives. Les centres de la haute technologie et les principaux preneurs de décisions se concentrent hiérarchiquement dans quelques centres nodaux (Daniel, 1993), où la finance, les services de conseil et les affaires de niveau international se rassemblent (Sassen, 1991). À travers des réseaux globaux, les activités se décentralisent dans des sites de production, des nœuds de communication, des centres régionaux et locaux dispersés dans différents endroits (Cooper, 1994), où chaque milieu agit en unité interdépendante et se coordonne horizontalement (Le Galès, 2003).

Les effets positifs de la mondialisation semblent indéniables, notamment en matière d'occasions d'enrichissement sur tous les plans (culturel, social, financier) pour de larges couches de la population. En ce qui nous concerne de façon plus spécifique, nous notons l'ouverture au monde et les nouvelles formes de mise en réseau que permet Internet, par exemple. Cependant, si on fait le bilan de ces trois dernières décennies, les effets négatifs de la mondialisation apparaissent comme au moins aussi importants et se concrétisent par de nouvelles formes d'inégalité aussi bien entre les pays qu'à l'intérieur même des pays (Marceau, 2001 ; Klein, Fontan et Tremblay, 2009).

1.1.4.2 Territoires recomposés et inégalités en milieu urbain

Pour Sassen (1999), la géographie de la mondialisation est celle d'une dualité partagée entre la concentration et la dispersion. Un nombre limité de très grandes villes deviennent à la fois les lieux de concentration du pouvoir économique et les lieux de concentration d'installations des télécommunications pour la croissance des flux internationaux (Sassen, 2000 ; Le Galès, 2003 ; Drewe, 2006). Ces espaces sont reliés à la dynamique mondiale, laquelle, selon Lévy (2001), construit un espace-monde structuré en « une série d'espaces séparés en une aire, formée de lieux distincts, mais fortement interreliés » (p. 20).

Un nouvel espace géoéconomique se structure de façon polynucléaire, constitué de plusieurs unités urbaines ou périurbaines économiquement, politiquement et socialement interdépendantes « qui se détachent de leurs espaces nationaux et qui établissent des liens de collaboration et de concurrence avec d'autres régions métropolitaines » (Fontan et Klein, 2004, p.15).

Cette reconfiguration territoriale désignée comme « métropolisation » constitue une dimension de la mondialisation (Lacour, 1999). Selon cette vision, les villes supérieures de la hiérarchie augmentent la variété des activités, tout en recherchant une spécialisation encore plus forte dans certains secteurs considérés comme porteurs. Les structures urbaines se complexifient et se redessinent en fonction du rôle que joue chaque ville dans le réseau mondial, dans un mouvement que Lacour (1993) a caractérisé en utilisant l'image « tectonique des territoires ».

Lévy (2001) analyse le rapport aux échelles et aux réseaux et propose une nouvelle métrique pour évaluer les inégalités entre centres et périphéries, entre les régions qui gagnent (Benko et Lipietz, 1992) et celles qui perdent (Côté et al. 1995). Les grands centres disposent des moyens nécessaires pour l'expertise, le financement et les partenariats tandis que l'expansion des réseaux des TIC se fait plus dans le sens unidirectionnel que bidirectionnel (Eveno, 1998 ; Fournier et Klein, 1998). Ces

réseaux se distinguent selon deux critères : dotation et connexion. Ces deux critères permettent d'identifier quatre types de situation : les bien dotés et bien connectés, les bien dotés mais mal connectés, les mal dotés mais bien connectés et les mal dotés et mal connectés (Lévy, 2001).

Les TIC contribuent donc à la mise en réseau des cités globales et à la concentration du pouvoir économique (Fontan, Klein et Tremblay, 1999 ; Sassen, 2000 ; Scott, 2001 ; Le Galès, 2003 ; Bouba-Olga, 2006). Les flux d'information se multiplient entre les centres globaux et régionaux (Cooper, 1994 ; Castells, 2001), tandis que des espaces délaissés par les intérêts dominants se marginalisent et que les populations locales deviennent « fonctionnellement inutiles ou socialement perturbatrices » à l'égard de ces intérêts (Castells, 2001, p.503). Castells (2001) évoque l'image d'une société de plus en plus polarisée qui combine des processus et des mécanismes complexes: accès limité à des services, incapacité d'exercer certains droits sociaux ou politiques, difficultés pour s'insérer dans le marché du travail, etc.

Le rôle de l'État se redéfinit afin de favoriser la compétitivité des principaux centres économiques nationaux sur le plan international. La protection sociale et les réglementations d'intérêt public deviennent ainsi menacées. Plusieurs services aux personnes (services aux personnes âgées, développement de l'employabilité, formation professionnelle, insertion, etc.) sont l'objet d'importantes réorganisations et de nouveaux arrangements institutionnels (Le Galès, 2003 ; Lavelle, 2008 ; Klein et al. 2010). Ces transformations ont eu des effets sur la cohésion sociale et sur les organismes, programmes et politiques destinés à réduire les inégalités sociales et territoriales.

1.2 Repenser la démocratisation des TIC

La démocratisation de l'accès à l'information est une revendication récurrente des organisations internationales. Elle s'inspire de la Déclaration universelle des droits de l'homme adoptée par l'Assemblée générale des Nations Unies en 1948, qui reconnaît la liberté d'information comme une modalité d'exercice de la liberté d'expression (Trudel, 1998, p.100). C'est par souci d'assurer l'accès du citoyen à l'information détenue par les autorités gouvernementales qu'apparaît le droit à l'information, ce qui en fait un élément important de la démocratie (Dulpé, 2002). Au Québec, ce droit est reconnu à l'article 44 de la Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q. c. C-12).

Cependant, la reconnaissance du droit à l'information est limitée, car les individus sont vus comme des simples récepteurs passifs, des consommateurs de l'information, et non pas comme des créateurs de contenus (Sénécal, 1999 ; Peugeot, 2004). C'est dans ce contexte que Jean d'Arcy, ancien directeur de l'information audiovisuelle de l'ONU a revendiqué le « droit à la communication » :

[...]le temps viendra où la Déclaration universelle des droits de l'homme devra inclure un droit plus étendu que le droit de l'homme à l'information. Il s'agit du droit de l'homme à communiquer.

Le rapport intitulé *Voix multiples, un seul monde* (UNESCO, 1980) est l'un des documents les plus évoqués lorsqu'il s'agit de droit à la communication. Produit par la Commission internationale d'étude des problèmes de la communication, présidée par Sean McBride, ce rapport souligne le déséquilibre de l'information entre les pays du Sud et du Nord et l'emprise des pays du Nord sur les flux d'information à l'échelle internationale. Une des contributions de ce rapport est de faire prendre conscience que l'information est une composante essentielle d'une société

démocratique, et non pas seulement un facteur de développement économique (Mowlana, 1996). Dans ce rapport, la démocratisation de la communication repose sur une dialectique de l'échange et de la réciprocité (George et Granjon, 2008) en lien avec la capacité de sauvegarder, d'utiliser, de produire et de transmettre l'information.

Cela signifie que pour parvenir à la démocratisation de la communication, deux conditions s'imposent : la première consiste à démocratiser les institutions et structures publiques pour qu'elles donnent une place à la société civile dans la production de l'information ; la seconde réside dans la mise en place de conditions qui favorisent une « culture de la citoyenneté » (Raboy, 1991, 1996 ; Keane, 1991 ; Boyer, 1992 ; Splichal et Wasco, 1993). Plusieurs auteurs voient dans les acteurs communautaires et associatifs une option pour un espace informationnel non marchand et accessible (Peugeot, 2004). Ils évoquent une pratique communicationnelle où les citoyens seraient invités à participer d'une façon active (George, 2004 ; Sénécal, 1999).

1.2.1 La non-connexion numérique et la fracture numérique

L'évolution technologique que constituent les TIC provoque simultanément des tensions et de nouvelles opportunités sociales. La capacité de se connecter aux principaux réseaux permet aux citoyens d'améliorer leur qualité de vie et de profiter des services offerts par la société. Cette capacité peut être considérée comme une condition au progrès et au bien-être de la collectivité. Par conséquent, l'absence, l'insuffisance ou la marginalisation en regard des TIC constituent un obstacle à l'inclusion sociale et une contrainte à l'intégration de la société qui aboutirait à un déficit démocratique (tels dans le cas de médias) (Sénécal, 1999).

1.2.1.1 La fracture numérique

Contrairement aux promesses faites par les gouvernements qui prédisent une nouvelle ère de l'information marquée par la croissance de l'emploi, des retombés économiques intéressantes et le renforcement de la démocratie, nous nous trouvons plutôt dans une société où les inégalités de richesse et l'exclusion sociale, économique et culturelle ne cessent de croître. Loin d'une diffusion généralisée des technologies de l'information et des communications, une partie importante de la population n'a pas accès à ces technologies ni aux compétences pour se les approprier. En plus, l'innovation permanente de ces technologies continuera de creuser des disparités et de produire des fractures diverses et des transformations sociales et économiques.

Les préoccupations politiques concernant les inégalités en regard des TIC remontent aux années 1980. En 1982, le président français François Mitterrand avait proposé une *Charte mondiale de la communication*, en réponse au développement d'un monde d'îlots de prospérité dans un océan de misère. Dans la même perspective, l'expression fracture numérique (*digital divide*) a été lancée en 1998, dans le rapport états-unien *National Telecommunications and Information Administration: Falling through the Net II: New Data on the Digital Divide*, pour désigner l'inégalité numérique croissante entre les différents groupes socio-économiques. Il faut souligner que le Canada fut un pionnier en matière de politiques nationales visant à favoriser l'accès aux TIC des communautés défavorisées. En 1994, le Programme d'Accès Communautaire (PAC) a été mis en place, visant à corriger les retards dans les zones rurales canadiennes.

Les organismes internationaux, en particulier les institutions onusiennes se donnent le mandat de relever les défis de la disparité numérique, comme l'UIT, l'UNESCO, le Programme des Nations Unies pour le Développement (PNUD), etc. Le PNUD a souligné l'existence d'une ligne de partage entre ce qu'il désignait

comme les « info-riches » et les « info-pauvres », aussi bien entre les pays qu'à l'intérieur de chaque pays (PNUD, 1999). Comme nous l'avons décrit plus haut, les deux phases du Sommet mondial sur la société de l'information faisaient partie de ces efforts des institutions internationales. Le 21 décembre 2001, l'UIT a eu la mission d'organiser le Sommet. Ensuite, l'Assemblée générale des Nations Unies a donné son aval à la résolution A/RES/56/183. L'UIT, quant à elle, cherchait à promouvoir l'accès universel et équitable à la société de l'information et à répondre aux besoins des pays en voie de développement.

En ce qui concerne la lutte contre la fracture numérique, on peut distinguer trois étapes. Au début, on parlait des moyens de communication, tels le téléphone, l'ordinateur et l'Internet, ou de l'accès aux technologies de l'information les plus récentes. Ensuite, l'accent a été mis sur la disponibilité des contenus et des services. Aujourd'hui, on parle de l'écart créé par l'évolution des TIC entre ceux qui en tirent profit et ceux qui sont dans le cas inverse (Dupuy, 2007), c'est-à-dire de l'incapacité d'une partie importante de la population d'en faire un usage approprié (Baker, 2001 ; Rallet et Rochelandet, 2004), ou, encore, des modalités différenciées d'appropriation et d'usages des TIC (Granjon et al. 2009).

D'une manière générale, le fossé numérique peut être défini comme une inégalité face aux possibilités d'accéder et de contribuer à l'information, à la connaissance et aux réseaux, ainsi que de bénéficier des capacités majeures de développement offertes par les TIC. Ces éléments sont quelques-uns des plus visibles du fossé numérique, qui se traduit en réalité par une combinaison de facteurs socio-économiques plus vastes, en particulier l'insuffisance des infrastructures, le coût élevé de l'accès, le manque de création locale de contenus et la capacité inégale de tirer parti, aux niveaux économiques et sociaux, d'activités à forte intensité d'information (Michel, 2001, p. 32).

En effet, le monde de la recherche avait déjà sonné l'alarme dans les années 1950 au sujet des impacts négatifs liés aux disparités de développements des TIC. Innis (1950) a mis l'accent sur le rôle des techniques de communication dans la

domination économique et s'est soucié des déséquilibres et instabilités causés par ces technologies. Pour sa part, Wiener (1950) s'est préoccupé des menaces sociales apportées par l'omniprésence des machines en ce qui concerne le chômage et l'ordre social. Il a dénoncé l'incapacité des mécanismes existants à protéger les emplois et préconisé des réformes afin de surmonter les problèmes sociaux provoqués par les TIC. Touraine (1969), Bell (1976), puis Nora et Minc (1978) ont signalé l'enjeu existant dans la société soi-disant postindustrielle qui réside dans l'accès inégal à l'information et à la communication. Ces intuitions ont été reprises par plusieurs auteurs contemporains. Les impacts sociaux se rapporteraient essentiellement à la présence de la virtualité dans des réseaux sociaux, ce qui a pour résultat de détériorer les liens sociaux construits sur la base de la proximité spatiale et familiale (Forrest et Kearns, 2001). Bien plus que relier les différentes cultures, les sociétés et leur population, les réseaux de communication creusent les écarts et contribuent à la polarisation (Moati, 2003), les « info-riches » bénéficiant davantage de l'économie numérique et des avantages qu'elle procure, et les « info-pauvres » en étant exclus (Mattelart, 1995 ; Rallet et Rochelandet, 2004 ; Klein, Angulo et Paquin-Boutin, 2006).

1.2.1.2 L'exclusion numérique dans les pays du Nord

La recherche d'une solution pour lutter contre l'exclusion numérique n'est pas un besoin seulement pour les pays du Sud, elle est aussi importante pour les pays du Nord. Une étude menée au sein des pays européens au début des années 2000 montre que l'exclusion numérique est plus fréquente et élevée chez ceux qui ont un faible niveau d'éducation (Hüsing et Selhofer, 2002). Les chercheurs précisent également ces observations en identifiant trois autres groupes pour lesquels le risque d'être affectés par la fracture numérique est très fort : les femmes, les personnes âgées de 50

ans ou plus et les groupes ayant de faibles revenus. Ils identifient aussi les chômeurs, les handicapés, les personnes vivant dans les régions moins développées et les membres de minorités ethniques.

Au Canada, selon les données de *Statistique Canada* sur l'utilisation d'Internet des Canadiens, en 2010, 97 % des personnes gagnant 87 000 \$ et plus avaient accès à Internet contre 54 % de celles ayant un revenu de 30 000 \$ ou moins. La « fracture grise » (Dupuy, 2007) se fait aussi voir: 96 % des personnes âgées de 30 ans et moins naviguaient sur Internet, contre 40 % chez les personnes âgées de 65 ans et plus (2009).

Une forte inégalité dans l'accès aux TIC pouvait aussi être constatée aux États-Unis. Au tournant des années 2000, 86 % des ménages gagnant 75 000 \$ et plus par an avaient accès à Internet contre 13 % de ceux gagnant moins de 15 000 \$. Seulement 37 % des personnes âgées de 50 ans et plus utilisaient Internet contre 63 % des ménages plus jeunes (18 à 49 ans) (Rao, 2005).

1.2.1.3 Les différents facteurs de l'exclusion numérique

De nombreux travaux tentent d'analyser les causes de l'info-pauvreté et les impacts de celle-ci sur l'exclusion sociale. Comme les sociétés capitalistes avancées ne génèrent en réalité que des espaces sociaux différenciés (Bihl et Pfefferkorn, 2008), qui sont marqués ensuite par une distribution inégale des capitaux, le lien est fait entre position économique, répartition du revenu et connexion aux réseaux numériques. Les études révèlent que la fracture numérique est un amplificateur des fractures économiques, sociales et culturelles qui sont des fractures inhérentes du système capitaliste contemporain provoquées par des facteurs multiples (revenu, éducation, composition du ménage, âge, genre, profession, activité, langue, nationalité, ethnie, intérêt, proximité des grands centres, etc.) (Rao, 2005).

Raboy et Landry (2004) nous rappellent que les facteurs socio-économiques qui pourraient avoir des impacts importants sur la fracture numérique sont les écarts entre les zones rurales et urbaines, les zones centrales et périphériques, le niveau d'éducation, les revenus, l'âge et le sexe. Les différenciations territoriales accentuées par la mondialisation sont révélées par les marqueurs sociologiques (Lévy, 2001) qui sont souvent pris en compte par les entreprises qui offrent des services de TIC. Attirées par les profits dans les zones les plus rentables, les entreprises possédant des compétences pour le développement de réseaux des services s'y orientent et y concentrent leurs investissements, tout en dédaignant des marchés moins rentables (Soja et Scott, 1986 ; Bakis, Cadillo et Dubois, 1990 ; Graham, 1998 ; Drewe, 2006). C'est dans ce régime économique dominé par les lois du marché qu'une grande partie de la population est laissée pour compte, ce qui accroît les tensions sociales et les disparités territoriales (Castells, 1998 ; Dupuy, 2007). Ce constat est bien documenté dans un travail réalisé par le Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie (CREDOC, 2005) qui montre que le lieu d'habitat est un facteur décisif pour le déséquilibre dans l'accès aux équipements et infrastructures des TIC entre différents types de territoire, ce qui provoque l'existence de « déserts numériques ».

Or, une répartition équitable des TIC dépend étroitement de l'ampleur du capital culturel et économique des utilisateurs (Bigot, 2006). Un groupe de chercheurs de l'Orange Labs de France Télécom (Granjon et al. 2009) s'est penché sur les inégalités d'appropriation et d'usages des TIC (non-usage, pratiques relativement insuffisantes, etc.). Ces chercheurs ont montré que ces fossés dépendent non seulement des ressources techniques ou économiques (infrastructure, équipement, financement, etc.), mais aussi culturelles et relationnelles. Ces rapports sociaux de pouvoir configurent les conditions d'existence ou d'exercice des utilisateurs et encadrent leurs pratiques. Selon les auteurs, le parcours biographique, notamment les

parcours scolaire et professionnel, est un élément central pour structurer les usages des TIC.

Les travaux de l'Orange Labs nous aident à déceler que les inégalités face aux TIC ne peuvent être résolues par la simple diffusion des TIC. Avec l'évolution des technologies, l'accès à celles-ci exige l'appropriation et la maîtrise des usages. Soupizet (2005) explique que la fracture numérique n'est pas uniquement le résultat de la différence technologique, mais aussi de l'évolution rapide de l'usage des technologies, ce qui empêche le rattrapage dans certains secteurs.

De ce fait, l'évolution continue et l'aspect cognitif des TIC ont fait que la fracture numérique s'amplifie plus rapidement dans les territoires où les retards initiaux étaient forts (Dupuy, 2007). Ces constats sont confirmés par les chiffres de la Banque Mondiale, selon lesquels, en 2010, les résidents d'un pays à revenu élevé avaient 46 fois plus de chances d'être des internautes que ceux d'un pays à faible revenu (Tableau 1). On aurait pu croire qu'avec la réduction progressive du coût des équipements, l'accès des plus pauvres aux TIC augmenterait. Ce n'est pourtant pas le cas.

Tableau 1 : Indicateurs des TIC par groupes de revenu (2010)

Groupes de revenu	Ménages avec accès Internet à la maison (%)	Ménages avec ordinateurs (%)	Téléphone mobile par 100 personnes	Téléphone fixe par 100 personnes
Élevé	74,0	77,1	110,8	44,4
Moyen	17,8	25,2	78,0	13,7
Faible	1,6	2,8	33,3	1,1

Source : Banque Mondiale, 2012

1.2.2 Les politiques publiques en matière de TIC : interventionnisme et hégémonie culturelle

Les TIC sont très présentes dans notre vie quotidienne et sociale et dans les secteurs d'activité dits d'intérêt public : télécommunication, administration,

éducation, emploi, transport, services aux personnes, etc. Ce sont tous des domaines dans lesquels les TIC sont censées permettre d'augmenter l'accessibilité, d'améliorer la qualité des services publics, de faciliter la construction des liens sociaux et d'améliorer le mieux-être des personnes.

En plus de l'importance attribuée aux usages des TIC dans l'atteinte des objectifs d'utilité publique, la présence des réseaux numériques performants est susceptible d'exercer un effet de levier sur l'économie des territoires. Ces caractéristiques réelles ou supposées ont été imposées, à la fois dans les pays du Nord et du Sud, comme un objectif important des politiques publiques. Deux formes divergentes d'interventionnisme se distinguent à l'égard de l'intervention publique en matière de TIC : l'une légitime les obligations de l'État dans la défense de l'intérêt public ; l'autre s'approche de la logique marchande en faisant la promotion de la compétitivité industrielle (Vedel, 1996 ; Sénécal, 2004).

Les défenseurs de la doctrine techno-économique se limitent à ne considérer que la seule dimension économique ou industrielle du développement, tandis que les tenants d'une politique de défense de l'intérêt public optent plutôt pour un objectif de développement socioculturel, caractérisé par un gouvernement qui se donne un rôle de leader afin de garantir l'accessibilité des services des TIC à l'ensemble de la population. La vision techniciste, idéologie salvatrice des technologies de l'information et des réseaux (Mattelart, 1999), adopte une stratégie *top-down* fondée sur la perspective promotionnelle ou la construction autonome des technologies génériques, pendant que la vision sociale mène une démarche *bottom-up* ou *social-pull* basée sur un système complexe d'interdépendances entre technique, économie, société et culture.

Dans la vision *bottom-up*, l'utilisateur agit comme le co-concepteur de l'innovation (d'Iribarne, 1994 ; Eveno et d'Iribarne, 1998). On retrouve la « logique des mouvements sociaux » développée par Sénécal (2004). Cette logique est le

résultat de tentatives collectives des citoyens pour une plus grande liberté d'expression et de communication.

Toutefois, l'approche techniciste a pris une place dominante, notamment auprès de la majorité des gouvernements, agences internationales et industries qui placent au centre de leur préoccupation la dimension instrumentale et économique des technologies, représentant la condition nécessaire des stratégies de développement (Vacher, 2008). Les interventions publiques dans le domaine des TIC se rattachent à la perspective de reconquête économique et se réduisent à corriger ou à soutenir les logiques industrielles (Musso, 2003), afin d'accorder la priorité aux besoins des entreprises. Les efforts sont inégalement répartis dans les volets économiques. Les investissements publics se concentrent sur les fonctions des TIC essentiellement opérationnelles et orientées vers le marché, par exemple, l'augmentation de la capacité d'Internet « rapide et ultrarapide », considérée comme le gage de la performance de l'économie (Commission européenne, 2010 ; CANARIE, 2011). Dans ce contexte, les technologies sont conçues simplement pour le contrôle du marché et l'approvisionnement des produits et des services à la demande des entrepreneurs privés et des pouvoirs publics. Tandis que les aspects sociaux et culturels sont peu ou mal pris en considération. Les autorités préfèrent confier le terrain de l'infrastructure au secteur privé pour bénéficier d'un moindre coût et se contentent de se consacrer au contenu (Vidal, 1998).

Les pouvoirs politiques s'engagent résolument dans un modèle de développement centré sur la croissance économique, en mettant les besoins sociaux en deuxième place (Marceau, 2001). Citons ici quelques plans d'action présentés comme des réponses pour contrer les récessions économiques provoquées par la dernière crise économique : *France numérique 2012 - Plan de développement de l'économie numérique* (2008); le plan stratégique de la commission européenne : *Europe 2020 – Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive* (2010); le budget 2011–2012 du gouvernement du Québec : *Poursuivre le virage*

numérique du Québec; et le Plan d'action économique du Canada (2010) : *Large bande Canada*, etc. Parallèlement à ces plans numériques ambitieux, les autorités misent sur la réduction des dépenses en prenant souvent les programmes sociaux comme bouc émissaire. Ainsi, au niveau national, la nécessité de corriger la disparité en matière d'accès et d'usage des TIC correspond plutôt à un besoin de concurrence économique (Raboy et Landry, 2004). Les programmes destinés aux besoins des citoyens particulièrement aux plus démunis éprouvent constamment des difficultés à obtenir le soutien financier public, étant donné qu'ils ont généralement un rapport négatif profit/coût. Pour ne donner qu'un exemple, nous avons appris à l'automne 2011 que le gouvernement du Québec a décidé, par son plan de resserrement des dépenses, d'arrêter l'édition 2011-2012 du programme « Appui au passage à la société de l'information ». Ce dernier, en complémentarité avec le programme fédéral PAC, a joué un rôle crucial en permettant aux organismes communautaires de mettre en place des dispositifs de formation destinés aux groupes défavorisés.

Il importe de souligner les limites du déterminisme technologique, le principe qu'adoptent les adeptes de capitalisme informationnel et de globalisation. La non-intervention de l'État, les vertus régulatrices du marché et l'initiative individuelle sont les moteurs de ce contrôle. En pointant du doigt la dominance des discours technicistes, les critiques sont portées sur le rôle des actions publiques dans la diffusion des technologies :

[Ces actions publiques]- peuvent-elles véritablement orienter et contrôler le changement technologique et faire de celui-ci le vecteur de leurs choix politiques et sociaux ? Ou bien, au contraire, les autorités publiques sont-elles prisonnières d'évolutions technico-économiques planétaires, qui s'imposent à elles et dont elles ne peuvent gérer, tout au plus, que l'intensité et le rythme ?(Vedel, 1996, p.73).

Nous avons assisté aux processus de déréglementation de l'industrie de la communication engagés depuis le milieu des années 1980, qui conduisent au transfert d'hégémonie de l'État vers les entreprises privées appartenant à l'« industrie culturelle ». Pour s'assurer que la population adhère aux processus technomarchands, les gouvernements pratiquent des stratégies de *banding* en se prétendant transparents, ouverts et crédibles (Van Ham, 2002), manœuvres que Joseph Nye, géopoliticien spécialisé en relations internationales qualifie de *soft power*. Selon lui, depuis le début des années 1990, le *hard power*, soit la puissance des États basée sur leur capacité coercitive, s'est transformé en *soft power*, basé essentiellement sur la capacité des groupes dominants d'atteindre leurs objectifs par l'attraction, l'adhésion ou l'alliance. Il soutient que les TIC sont le pivot de cette nouvelle forme du pouvoir (Nye, 2002, 2004).

Les conglomérats multimédias se constituent et prennent le contrôle informationnel. La culture se transforme en industrie lorsque la recherche de profits a pris le pas sur la quête de la qualité. Les nouvelles technologies jouent un rôle important dans ces transformations en se convertissant en instruments « totalitaristes » (Serexhe, 1996). Le fait qu'un petit nombre de mégagroupes ait la mainmise sur l'accès, la qualité, les contenus et la diffusion des informations et de la communication entraîne des menaces pour la démocratie et la liberté d'expression et rompt l'équilibre dans l'accès à l'espace médiatique et aux sources d'information et des communications (McChesney, 2000). En outre, on constate une diminution des médias communautaires et indépendants qui sont les principales sources d'information et de communication alternatives construites par la société civile. En effet, les processus de communication s'opèrent dans le sens vertical compte tenu des inégalités dans l'appropriation des médias. On parle donc de crise ou bien de déficit démocratique de l'espace médiatique (Sénécal, 1999).

D'ailleurs, les gouvernements empruntent la voie de la dématérialisation totale des démarches administratives. Il s'agit de développer des services en ligne (i.e.

procédures administratives et échanges entre citoyens et administrations publiques) avec l'aide des TIC, supposés améliorer et moderniser le fonctionnement du gouvernement, de rendre les services publics plus accessibles aux citoyens. Pourtant, il importe de ne pas confondre une gouvernance dotée d'outils informatisés et une gouvernance (société) sans médiateurs. Si l'*e-administration* s'inscrit dans une tendance à la réorganisation des administrations publiques, il faut souligner qu'une partie de la population reste encore exclue des nouvelles technologies de l'information et de la communication, cela fait de la fracture numérique une « fracture administrative ».

En somme, l'intervention de l'État se traduit par un modèle utilitaire des TIC. Le contrôle privé envahit et instrumentalise l'espace communicationnel. Ce contrôle fait apparaître un déséquilibre social dans l'accès aux sources d'information et de communication, entre le Nord et le Sud et au sein des pays. Les déploiements de réseaux des services s'orientent et concentrent leurs investissements auprès de groupes et territoires jugés rentables économiquement, tout en dédaignant ceux qui sont moins rentables et entraînent l'apparition, d'une part, d'îlots de prospérité là où les « élites planétarisées » (Levy, 2000 ; Cheneau-Loquay, 2007) bénéficient pleinement des opportunités offertes par les TIC et, d'autre part, la formation d'un désert numérique là où les personnes et groupes peu ou moins qualifiés qui n'ont pas la possibilité d'en bénéficier vivent dans des conditions de pauvreté, de précarité, voire d'exclusion. Ce modèle élitiste de la modernisation développe en même temps une plus grande inégalité et accentue le sous-développement, à la faveur du centre et au détriment des périphéries. En réponse à cette source d'inégalité, les gouvernements ont été amenés à prioriser des politiques publiques et des stratégies opérationnelles de type *technological push* axées sur une conception restrictive de la fracture numérique limitée à la dotation en infrastructures (D'Iribarne, 2000 ; Eveno, 2004). Cela peut améliorer certaines situations, mais a pour conséquence le fait d'ignorer les problèmes propres à l'inégalité, la pauvreté ou l'exclusion lesquels s'aggravent avec

les inégalités dans l'accès aux TIC (Klein, Angulo et Paquin-Boutin, 2006 ; Tremblay, 2007).

1.2.2.1 Prise en charge des enjeux locaux par les populations exclues

Les disparités et l'exclusion sociale affectent l'estime de soi (individuelle et collective) des personnes vulnérables. Ainsi, il importe de construire, au sein d'une communauté, une identité positive et une conscience du territoire qui favorisent une prise en charge des citoyens de leur propre milieu et un renforcement de leur capacité de création de richesse. Pour y parvenir, les acteurs de l'économie sociale jouent un rôle crucial.

L'économie sociale et solidaire est engagée dans l'élaboration de réponses novatrices aux problèmes soulevés par la mondialisation. Elle participe à la construction d'une nouvelle façon de vivre et de penser l'économie (Favreau et Fréchette, 2002).

En général, les organisations de l'économie sociale sont caractérisées par une dynamique collective et un ancrage local. Les projets qu'elles amorcent ou appuient visent essentiellement le développement des communautés et, notamment, la valorisation des populations les plus démunies laissées pour compte par une économie qui ne répond qu'aux besoins du marché (Klein, 2008).

Les organisations rattachées à l'économie sociale se sont lancées aussi dans la lutte contre la fracture numérique (Eveno, 1999). Au Québec, ces organisations se sont mobilisées pour une reconnaissance publique des besoins des groupes défavorisés et ont intégré les programmes numériques dans leur mission. À cet égard, des effets positifs ont été constatés en ce qui concerne le renforcement de la participation et la prise en charge des citoyens et l'amélioration de l'inclusion et des

conditions de vie des quartiers ou des groupes défavorisés (Cisnero et Favreau, 2000 ; Jochems et al. 2007).

1.2.2.2 Le militantisme informationnel et communicationnel

Le mouvement pour la démocratisation de l'information et de la communication est porté par des acteurs qui refusent l'hégémonie des grands groupes économiques et proposent des voies alternatives (Hamelink, 2002). Dans l'étude *Les mobilisations informationnelles dans le mouvement altermondialiste*, Cardon et Granjon (2003) ont identifié deux cadres d'actions de ce militantisme : une critique anti-hégémonique et une critique expressionniste. La première porte sur la fonction propagandiste d'une structure informationnelle au service de la globalisation et appelle à la création d'un « contre-pouvoir » (Cardon et Granjon, 2003, p.2- 3). La seconde propose une stratégie participative et émancipatoire pour la production d'information. Ils proclament le besoin de donner de réels moyens de communication, non seulement aux larges masses, mais également aux minorités, aux marginaux, aux groupes déviants de toute nature (Guattari, 1977 : 367).

Il est incontestable que les outils qui permettent l'utilisation des TIC jouent un rôle dans le développement d'une information citoyenne. La montée en puissance de mouvements d'opposition au capitalisme néo-libéral est liée étroitement à l'évolution des TIC. Ces dernières apportent des ressources pour la conception des pratiques alternatives. Les militants s'emparent de dispositifs techniques fournis par l'Internet dans leurs actions de revendication d'une démocratie participative (Ambrosi, 1999 ; George, 2003).

Les applications d'Internet développées pour des fins citoyennes permettent un meilleur exercice du droit à l'information. À travers des usages citoyens, les événements prennent des formes réseautiques moins hiérarchisées et plus égalitaires

(George, 2008), par exemple dans le foulé des mouvements altermondialistes, les réseaux formés par les associations et organisations locales s'élargissent aux niveaux nationaux et internationaux parvenant à construire des mégaspaces publics utilisés par les acteurs pour mener des mobilisations et des débats planétaires qui relient le local au global (Ambrosi, 1999).

1.2.2.3 Le *bottom-up* face au *top-down*

Comme Dupuy (2007, p.124) l'explique : « plus fine sera l'appréhension de la fracture numérique, plus l'action sera efficace », car les personnes impliquées sont celles qui vivent les problèmes et que les solutions sont appliquées à l'échelle de leur territoire de vie. À l'encontre des stratégies *top-down* qui inspirent l'action des pouvoirs publics et des groupes économiques, les démarches *bottom-up* s'articulent dans un système complexe d'interdépendance entre technique, économie, société et culture, dans lequel l'utilisateur agit comme utilisateur et coconcepteur (d'Iribarne, 1994 ; Eveno et d'Iribarne, 1998).

Allant très au-delà de la participation traditionnelle à la chose publique à travers l'élection, elle la fait entrer dans une participation élargie à la production même du cadre de vie, dans la perspective d'une maîtrise sociale du progrès technique (d'Iribarne, 1994, p.4).

Cette conception de la citoyenneté implique une participation active des usagers dans le développement. Autrement dit, l'approche *social pull* conduit à postuler un cadre conceptuel d'actions orienté vers la solution des problèmes où les citoyens jouent un rôle important (Buckley, Duer, Mendel et O'Siochru, 2008 ; Servaes, 1986, 2008, 2009). Cette approche vise essentiellement à donner les conditions nécessaires aux populations concernées pour qu'elles participent à la

production efficace des services et des contenus numériques (Proulx et al. 2006). Dans ce contexte, les TIC, en tant que dispositifs visant l'inclusion, s'insèrent dans un ensemble d'actions collectives qui s'adressent à la population qui fait face à la pauvreté (Hudson, 2006 ; Moulaert et Nussbaumer, 2008 ; Klein et Champagne, 2011).

Pour plusieurs auteurs, plus la logique dominante est fondée sur des flux et des réseaux, plus la défense des collectivités doit s'appuyer sur l'expérience locale (Henderson et Castells, 1987). Les petites structures, telles les organisations communautaires, montrent un activisme et un solidarisme nouveau, en réponse aux insuffisances des programmes gouvernementaux; elles favorisent une appréhension plus fine de la fracture numérique et l'application de correctifs plus appropriés (Dupuy, 2007).

Mentionnons ici une étude portant sur les modalités d'acquisition d'ordinateur dans les foyers français réalisée auprès de deux milieux contrastés : des couches aisées et des classes populaires (Le Gall et Le Van, 2009). Pour ces dernières, les TIC sont considérées comme un vecteur d'égalité et de désenclavement culturel et social. Cette volonté s'explique par le désir d'avoir un accès égal à la connaissance, à la culture et à l'éducation, par la préoccupation d'être « comme tout le monde » et de ne pas « rater le train du progrès ». Ce besoin fait apparaître les « bidouilleurs informatiques », soit des habitants des quartiers populaires qui se passionnent pour développer leur savoir-faire informatique. Ces démarches permettent d'acquérir une identité positive et une reconnaissance sociale (Jouët, 2003), et développent de nouvelles formes d'intégration. Les citoyens qui font face aux problèmes d'exclusion sociale, économique, culturelle ou numérique empruntent de nouvelles formes d'inclusion par lesquelles ils trouvent des solutions appropriées. Différentes études confirment que, pour faire face aux fractures économiques, politiques et socioculturelles, les démarches locales s'appuient généralement sur la réciprocité (Etzioni, 1993), laquelle peut générer des formes de confiance, de reconnaissance et

d'identité qui représentent un terreau pour la reconstruction de la cohésion sociale (Pecqueur, 2008 ; Klein et al. 2010b). Lorsque les TIC sont mobilisées dans une dynamique de développement collectif, les individus eux-mêmes deviennent les participants actifs et créatifs dans la construction de la solidarité dans laquelle les réseaux d'entraide coconstruits par les populations et les acteurs locaux permettent une mise à profit social des TIC qui devient ainsi un outil alternatif du développement pour les communautés défavorisées.

1.2.2.4 De l'accessibilité à l'appropriation de l'usage

Au vu de ce qui précède, il importe de prendre en considération la question de l'appropriation des TIC. Les sociologues spécialisés sur les usages des TIC, comme Serge Proulx (2001, 2005a), ont fait la distinction entre trois principales phases : accessibilité, usage, appropriation. Selon eux, le but ultime de ce processus est l'appropriation effective par les usagers des potentialités de l'outil. Et l'accessibilité n'équivaut qu'à une disponibilité physique des dispositifs. Pour que le but soit atteint, il faut une action volontaire favorisant l'appropriation des TIC, ce qui passe par trois étapes intermédiaires: l'adoption, la découverte et l'apprentissage.

La question des usages occupe une place importante, voire centrale dans l'analyse des caractéristiques sociales des TIC (Chambat, 1994). Les résultats démontrent que, même si chaque nouvel objet technique correspond à un nouvel usage, cet usage se base d'abord sur le prolongement de pratiques déjà intériorisées par l'usager. Le développement d'un usage ne se fait pas d'une façon *sui generis* (Jouët, 2000). Comme Mallein et Toussaint (1994) l'indiquent :

L'apparition de nouvelles pratiques se greffe sur le passé, sur des routines, sur des survivances culturelles qui perdurent et continuent à se transmettre bien au-delà de leur apparition (p. 315).

Proulx (2005a) ajoute à ce point de vue que les usages sociaux d'un outil, tels les TIC, révèlent des « significations culturelles complexes de ces conduites de la vie quotidienne » (p.2). Il ajoute que le principe de cet habitus vise à assurer une plasticité des comportements et des représentations à l'égard des normes définies des dispositifs techniques et à incorporer des prédispositions sociales et culturelles liées, telles l'appartenance de classe (Proulx, 2005b).

De fait, la question des usages est reliée à l'ensemble des rapports sociaux, à des conditions historiquement, socialement et culturellement instituées, plutôt qu'à des conditions uniquement technologiques. L'usage est ainsi un construit social dans lequel les dispositifs techniques sont mobilisés par des utilisateurs en impliquant des ressources à la fois individuelles et collectives (Granjon, 2009). Ce processus renvoie à une double médiation de la technique et du social (Jouët, 1990, 1993, 2000) qui englobe la matérialité de l'objet, les valeurs de rationalité et de performances de la technique dans les pratiques des TIC :

La médiation est en effet à la fois technique car l'outil utilisé structure la pratique mais la médiation est aussi sociale car les mobiles, les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se ressource dans le corps social (Jouët, 2000, p. 497).

Les différenciations d'usages sont imbriquées dans le système de rapports sociaux (Chambat, 1994 ; Jouët, 2000 ; Proulx, 2005a ; Granjon et al. 2009). Cela dit, ces rapports définissent la structure sociale dont les inégalités sociales et territoriales qui forment les pratiques culturelles inégalitaires d'appropriation et d'usage des techniques, dans notre cas des TIC, soit en forme de non-usage, soit en forme d'une pratique limitée, ou bien d'usage imposé. Ces niveaux inégalitaires d'appropriation et d'usages non seulement intensifient les fossés sociaux préexistants, mais aussi contribuent à créer de nouvelles inégalités.

Aujourd'hui, avec l'expansion de nouvelles technologies et de multiples objets de communication, en particulier l'avènement d'Internet, les conditions d'usage des TIC sont considérablement transformées, tels l'accès plus diversifié et sophistiqué, l'omniprésence des usages collectifs, l'interpénétration de sphères professionnelles et personnelles, etc. (Jouët, 2000 ; Proulx, 2005a). Ainsi, les nouvelles modalités d'expression et de communication restructurent considérablement les liens entre les citoyens et entre ceux-ci et les diverses instances publiques et privées qui assurent la gouvernance de la société. Elles produisent aussi de nouvelles formes d'organisation économique et du travail, de participation politique, de sociabilité et de construction de soi, etc. (Gensollen, 2004). La question qui se pose alors est : est-ce que les usagers sont bien préparés et suffisamment compétents pour tirer profit des possibilités ouvertes par l'Internet ? Plusieurs travaux permettent de penser que, puisque que les pratiques et les consommations culturelles dépendent des positions des individus dans la structure sociale, les personnes les plus favorisées socioéconomiquement peuvent profiter davantage de ces outils (Granjon et al. 2009). C'est ainsi que s'établit la corrélation entre inégalités sociales et inégalités numériques (Quintar et al. 2001).

1.2.2.5 Les actions locales et la lutte contre la fracture numérique

Comme on l'a vu, l'exclusion numérique va de pair avec les disparités économique, sociale et spatiale (Rao, 2005). Dans un monde où abondent les TIC, nos activités quotidiennes prennent de l'importance sur les réseaux numériques. Le fait d'être exclu des réseaux, des services publics en ligne et de multiples possibilités permettant l'exercice de la citoyenneté sociale accentue les processus d'appauvrissement et d'inégalité économique et sociale. La sortie de l'exclusion numérique dépend ainsi de processus complexes. Il s'agit non seulement de favoriser

l'accessibilité aux dispositifs techniques, mais aussi de donner la capacité aux populations défavorisées d'en faire un usage approprié permettant d'améliorer leur condition de vie et de sortir de la pauvreté et l'exclusion. Cette capacité peut être considérée comme une condition au progrès et au bien-être de l'individu et de la collectivité.

L'analyse des processus de lutte contre l'exclusion et la pauvreté met en valeur l'échelle locale et la capacité des acteurs locaux d'agir de façon créative pour mobiliser les ressources endogènes et exogènes (Moulaert, 2000 ; Hillier et Moulaert et Nussbaumer, 2004 ; Klein, 2008a ; Klein et al., 2009 ; Tremblay, Klein et Fontan, 2009). Dans son approche « Développement territorial intégré », Moulaert (2000) présente des stratégies socialement innovantes comme des alternatives aux stratégies de développement *top-down* pour améliorer les conditions de vie des quartiers « fragilisés » de grandes villes. C'est dans ce contexte théorique que se situe notre démarche de recherche. Nous nous intéressons à la question de la territorialité, en particulier à l'échelle locale où les acteurs se mobilisent pour mettre en œuvre des pratiques communautaires socialement créatives orientées par l'objectif de donner la capacité aux individus et groupes défavorisés d'améliorer leur condition d'exclusion et de s'insérer dans la collectivité.

L'émergence d'une approche qui favorise l'inclusion numérique par l'intervention locale répond aux grands déséquilibres sociaux en matière d'information qui ont créé de nouvelles hiérarchies socioterritoriales (Drewe, 2006). D'une part, le *rescaling* territorial et la détérioration des solidarités et des liens sociaux comme étant les conséquences de la mondialisation (Charbonneau, 1998 ; Forrest et Kearns, 2001 ; Brenner, 2004) et, d'autre part, le constat de l'inefficacité des interventions centralisées de l'État (Stöhr et Taylor, 1981 ; Hamel et Klein, 1996), ont provoqué des réponses des acteurs locaux, qui ont développé leur capacité à mobiliser les ressources locales et à s'associer à d'autres acteurs pour développer leurs projets locaux (Klein, 1997).

À l'échelle locale, la proximité gagne de l'importance dans la construction de liens sociaux. Les premières recherches réalisées au sujet du local dans le maintien des liens communautaires et sociaux remontent au début du XX^e siècle lorsque Simmel (1903) a mis en lumière le contraste créé entre les grandes villes et les petites villes. Selon lui, dans une petite ville, le contact entre les personnes crée un lien affectif entre elles. Jacobs (1961, p. 65) montre que les contacts dus à la proximité créent à la fois « un sentiment d'appartenance à une identité commune, un réseau de confiance et de respects mutuels et un recours possible en cas de nécessité personnelle ou collective ». Pour leur part, Certeau et al. (1994) associent la maîtrise de l'environnement social à la connaissance du quartier. S'il a fallu attendre les années 1980 pour que l'échelle locale soit considérée comme pertinente pour amorcer des projets de développement (Stöhr et Taylor, 1981 ; Stöhr, 2003), ce n'est qu'à partir des années 1990 que le local est introduit comme un cadre de référence des politiques de développement des territoires, des actions collectives et du soutien aux actions de lutte contre la pauvreté et l'inclusion (Klein et Champagne, 2011).

Certains considèrent que la proximité est une source essentielle d'innovation (Benko et Lipietz, 1992) et joue un rôle décisif dans les activités économiques (Pecqueur, 2008 ; Ben Hassen, Klein et Tremblay, 2011). D'autres remarquent que le local est la base de la solidarité dans laquelle l'entraide et la mutualisation peuvent s'ériger comme des moyens efficaces pour l'inclusion sociale (Etzioni, 1993).

Selon Klein (2005, 2006), le local n'est pas un simple espace physique, mais un construit social et historique institué par un système d'acteurs qui se connectent et se concertent, partagent une identité commune et un sentiment d'appartenance à un territoire qui les amène à agir ensemble pour défendre les intérêts et objectifs collectifs. C'est ainsi une base d'action où une synergie est nécessaire pour permettre la mobilisation des ressources et la coopération des actions, initiatives et projets de développement. Dans cette perspective, les identités locales peuvent être la base de la reconstitution de liens sociaux et la base d'actions collectives novatrices (Chambon,

David et Devereux, 1982), qui peuvent favoriser la cohésion sociale (Forrest et Kearns, 2001). Les actions locales ne se limitent pas à la mobilisation endogène. Elles établissent des interactions avec des collectivités externes (Klein et Fontan, 2003 ; Pecqueur, 2003 ; Klein, 2005 ; Klein et al. 2010) et sont à la fois en opposition et en syntonie avec le global (Borja et Castells, 1997 ; Cox, 1997 ; Arocena, 2001 ; Klein, 2006). C'est par des intérêts communs que les actions collectives se construisent et permettent aux différents acteurs d'agir ensemble.

Le rôle du local en matière de développement ne se comprend que dans une perspective interactive, en opposition mais aussi en syntonie avec le global [...] où des acteurs qui portent les intérêts locaux entrent en interaction ou en concurrence avec d'autres acteurs [...] le local apparaît donc comme une base à partir de laquelle se structurent des actions, comme une base d'initiatives prises par des acteurs locaux, de projets collectifs ou individuels (Klein, 2006, p.153).

Des actions et des initiatives prises sur la base locale se convertissent en actions collectives, lesquelles font référence à la solidarité. Lorsque les différents acteurs ont été amenés à agir ensemble, « leur proximité physique se transforme progressivement en proximité sociale », des formes partenariales créatives sont mises en place afin de mobiliser les ressources humaines, financières, institutionnelles et organisationnelles (Klein, 2006, p.154).

1.3 L'espace local comme cadre de développement au Québec

L'approche de développement local fait partie des théories d'intervention par le bas (*bottom-up*) et englobe un large spectre de domaines d'intervention. Tantôt elle désigne un projet social, tantôt elle couvre un plan d'action économique, tantôt elle porte sur une initiative reliée à l'environnement, etc. Malgré cette diversité, il est

reconnu que la capacité d'initier des projets de développement dépend des relations qu'entretiennent les acteurs dans la collectivité (Vachon, 1996 ; Prévost, 1999, 2000, 2003 ; Pecqueur, 2000 ; Joyal, 2002 ; Greffe, 2002 ; Prévost et Sévigny, 2005 ; Klein et Champagne, 2011). Il s'agit de liens informels ou formels entre les acteurs.

Au Québec, les pratiques de développement social et économique à l'échelon local prennent forme dans un cadre organisationnel et institutionnel spécifiquement québécois, qu'on identifie comme le « modèle québécois » (Bourque, 2000 ; Lévesque, 2004 ; Klein, Fontan et Tremblay, 2009). Bien que les bases historiques de ce modèle soient plus anciennes, il est généralement associé à la Révolution tranquille des années 1960 et aux transformations sociales réalisées en réponse à la crise du fordisme dans les années 1980 (Klein, Fontan et Tremblay, 2009).

Les années 1960 ont été une période très importante dans l'histoire récente du Québec. Sous les pressions et aspirations de larges pans de la société, des réformes importantes ont été réalisées en termes de démocratisation, de modernisation des institutions, de redistribution de la richesse et de services publics. Plus tard, les processus de désindustrialisation amorcés dans les années 1980 lesquels ont provoqué des détériorations socioéconomiques ont fait surgir des mouvements de solidarité à vocation économique dans les anciens quartiers ouvriers.

Ces mouvements ont poussé le gouvernement à adopter des stratégies de restructuration économique et appliqué des réformes institutionnelles, dont plusieurs se sont traduites par une valorisation de l'action locale (Shragge, 2006). Par exemple, dans le document « Le choix des régions » (1983), le gouvernement s'est engagé à encourager la participation des acteurs locaux dans la définition de politiques régionales. Ce contexte a conduit à la mise en place des conditions propices à la création de nouvelles formes de développement local, en particulier les premières corporations de développement économique communautaire (CDEC). Ces dernières ont contribué à la revitalisation socio-économique locale. Citons à titre d'exemple, la

création du Programme économique de Pointe-Saint-Charles (PEP) en 1988 qui devient en 1990 le RESO (Regroupement économique et social du Sud-Ouest).

Ce processus s'est combiné à l'apparition de nouveaux acteurs dans le développement économique et la lutte à la pauvreté, notamment l'économie sociale. Suite au « Sommet de l'économie et de l'emploi » organisé par le gouvernement (1996), l'économie sociale a acquis une reconnaissance gouvernementale importante. Les groupes de développement économique communautaire, telles les CDEC, se sont vus renforcés dans cette foulée. Le climat favorable aux organismes communautaires a donné lieu, en 1998, à la création des centres locaux de développement (CLD).

La base du développement économique communautaire est l'engagement et la concertation des acteurs partenaires de différents milieux : communauté, affaires, institutions publiques, syndicat, etc. Dans ce modèle partenarial, l'action des acteurs communautaires est cruciale, surtout en ce qui concerne la construction de la cohésion sociale à l'échelle des quartiers et des arrondissements (Klein, 2012). Leurs démarches participatives créent les liens, renforcent le sentiment d'appartenance et favorisent une conscience territoriale chez les acteurs. En plus, il faut ajouter les apports de l'économie sociale. Ce secteur a mis en place des instruments importants de développement économique et social.

Conclusion

Contrairement aux résultats positifs promis par les promoteurs de la société de l'information et du capitalisme informationnel, selon lesquels un développement soumis aux lois du marché devait permettre d'ouvrir de nouveaux espaces démocratiques soi-disant « connectés et transparents » et d'améliorer les conditions et la qualité de vie de l'ensemble des catégories sociales, la réalité ne va pas dans ce sens. La concentration économique de grandes entreprises multinationales favorisée

par les TIC, permet à ces dernières d'étendre leur influence à la société entière : média, finance, gouvernance, etc. Les TIC contribuent non seulement à la définition des enjeux politiques, mais aussi à la fabrication de l'opinion.

La recherche de solutions pour contrer la fracture numérique et l'exclusion sociale causées par cette dernière est à la fois très ancienne et très actuelle. Vingt-neuf ans après la première alerte sur l'inégalité dans le domaine des TIC lancée par le rapport *Le Chaînon maquant* (1984) de l'UIT, le clivage entre les info-riches et les info-pauvres devient encore plus important (Bakis et Vidal, 2007). La question qui se pose est alors la suivante: dans une conjoncture où les TIC s'avèrent cruciales pour le développement des régions et des villes et où le local apparaît comme une échelle de référence appropriée pour la lutte contre l'exclusion, les initiatives locales qui visent à améliorer l'accès aux réseaux numériques des groupes les plus vulnérables peuvent-elles jouer un rôle d'inclusion sociale et contribuer à atténuer les difficultés socioéconomiques de ceux qui sont exclus de la société ?

LA « SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE » : LES JALONS CONCEPTUELS D'UNE REVENDICATION SOCIALE

Introduction

En plus de faciliter la restructuration des territoires en réseau, les TIC ont des effets élargis et profonds sur l'évolution sociétale (Drewe, 2006). En s'ajoutant aux équipements informatiques et de communication, les TIC apparaissent dans un large éventail d'usages sociaux essentiels et indispensables (emploi, éducation, économie, service social et démocratie), susceptibles d'améliorer la qualité de vie des citoyens et leur permettre de profiter des opportunités offertes par les progrès de notre société moderne. Ainsi, l'absence d'accès aux TIC ou la connaissance insuffisante des techniques qui permettent une utilisation appropriée de celles-ci pour certaines catégories de population peut être une cause importante d'inégalité sociale.

Comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, les réflexions sur les impacts des communications dans la société ne sont pas récentes. Au début du XIX^e siècle, la communication était vue à la fois comme la garantie d'une nouvelle forme de démocratie et le remède contre la crise économique. Selon Chevalier (1837), l'amélioration des communications devait réduire à la fois les distances physiques et

les antagonismes entre les classes sociales, et mener à l'égalité et à la démocratie. Kropotkine (1912) et Mumford (1934) ont pris le relais pour soutenir le potentiel des communications pour le développement social. Ce fut en 1934 que Paul Otlet a eu l'intuition d'une forme de communication s'apparentant à Internet : il a soulevé l'hypothèse du « livre téléphoné » à l'aide du « télescope électrique » lequel permettrait de lire de chez soi des livres exposés dans les grandes bibliothèques.

Vingt ans plus tard, le père fondateur de la Cybernétique, Wiener (1950) a développé l'idée selon laquelle la société est un organisme maintenu par les échanges d'information avec l'extérieur. Puis, dans sa célèbre métaphore du « Village global », McLuhan (1964) a postulé que les médias et les communications électroniques allaient réunir l'ensemble des microsociétés en une seule. Brzezinski (1970) parle de nœuds de relations interdépendantes, nerveuses, agitées et tendues.

De nombreux travaux ont mis en relation les TIC avec la société, en proposant même une panoplie de nouveaux termes, tels *Computerized Society* (Martin et Norman, 1970 ; Rothman et Mosmann, 1972), *Technetronic Era* (Brzezinski, 1970), *Age of Information* (Helvey, 1971) ; *Information Revolution* (Lamberton 1974) ; *Communications Age* (Phillips, 1975) ; *Mediacracy* (Phillips, 1975) ; *Electronics Revolution* (Evans, 1977) ; *Information Economy* (Machlup, 1962, 1980 ; Porat, 1977) ; *Network Nation* (Hiltz et Turoff, 1978) ; *Telematic Society* (Nora et Minc, 1978) ; *Technological society* (Christians et Real, 1979), sans oublier le terme le plus récurrent d'aujourd'hui : *Société de l'information* (OCDE 1975).

Cependant, les liens entre les communications et notamment les TIC et le développement des collectivités, n'ont pas été faits dans ces travaux, sauf pour ce qui est des éléments techniques et du rôle des politiques publiques au sujet des équipements et des infrastructures. Les besoins des populations défavorisées en matière de TIC n'attiraient pas l'attention des chercheurs (Eveno, 2004). Or, nous soutenons dans cette thèse que le développement des TIC a des effets directs sur le développement des sociétés et notamment sur leur cohésion sociale. Dans ce chapitre,

nous présenterons les trois concepts opérationnels qui nous permettront d'aller plus loin dans cette perspective et de montrer que l'action communautaire peut, par l'utilisation des TIC contribuer à l'insertion sociale des groupes les plus vulnérables et, par conséquent, à la cohésion sociale. Ces trois concepts sont : la cohésion sociale, l'initiative locale et la solidarité numérique.

2.1 La cohésion sociale

Ces dernières années, le thème de cohésion sociale a attiré un intérêt croissant dans les débats académiques et surtout dans les discours politiques. Ces réflexions sur la cohésion sociale ont des racines très anciennes, mais aujourd'hui elles sont reliées aux détériorations sociétales et aux tensions accrues dans les domaines économiques, sociaux et politiques, dont l'explication se trouve dans le mode de production capitaliste comme tel, mais que la mondialisation a intensifiées.

2.1.1 Les origines du concept

Il convient de revenir d'abord à l'origine du concept. Le terme de cohésion sociale fut originellement utilisé par Émile Durkheim. Le sociologue français a établi que la division du travail des sociétés modernes est la source de la cohésion sociale :

si la division du travail produit la solidarité, ce n'est pas seulement parce qu'elle fait de chaque individu un échangiste comme disent les économistes ; c'est qu'elle crée entre les hommes tout un système de droits et de devoirs qui les lient les uns aux autres d'une manière durable (1998, p.402 - 403).

En bref, la différenciation et la spécialisation des fonctions des individus créent une interdépendance par laquelle chacun dépend étroitement du travail de l'autre.

Depuis cette approche fondatrice, la définition de la cohésion sociale reste un thème récurrent du débat politique et scientifique. Même si plusieurs auteurs ont abordé la notion de cohésion sociale de façon directe ou indirecte, la discussion à son sujet est restée pendant longtemps dans l'ombre des grands débats sur la modernisation, la révolution sociale ou le développement économique. Il aura fallu attendre la fin de la guerre froide pour que l'attention se tourne vers des préoccupations concernant la cohésion sociale. Le thème est alors abordé dans de nombreuses conférences internationales : Sommets mondiaux sur la population (Le Caire 1994), le Développement Social (Copenhague, 1995 ; Genève, 2000), les Femmes (Beijing, 1995), et Habitat II (Istanbul, 1996). Parallèlement à ces sommets, de nombreuses recherches académiques sont produites. Putnam (1993, 2000) a développé la notion de capital social alors que d'autres auteurs ont mis l'accent sur le partage des valeurs (Dahrendorf, 1996 ; Alaluf, 1999), sur la notion de réseau social (Maxwell, 2001 ; Rossel, 2002) ou sur l'appartenance (Jenson, 1998). D'autres auteurs ont parlé de la capacité d'agir ensemble pour faire face aux changements (Ritzen et al., 2000) et aux stress économiques, sociaux, politiques ou environnementaux (Reimer et al., 2002), tout en ayant un « sens d'engagement mutuel » où l'engagement communautaire est considéré comme la fondation de l'ordre social (Dragojević, 2001). Pour sa part, Jenson (2002) met l'accent sur la démocratie ou les intérêts conflictuels (Jenson, 2002). Dans le document du gouvernement du Canada intitulé *Social Cohesion Network, Policy Research Initiative*, on apporte la définition suivante de la cohésion sociale :

«Social cohesion is the ongoing process of developing a community of shared values, shared challenges and equal opportunity within Canada, based on a

sense of trust, hope and reciprocity among all Canadians» (Cité dans Stanley, 2001, p.5).

2.1.2 Deux courants de pensée

Deux grands courants de pensée peuvent être distingués parmi les travaux portant sur la cohésion sociale. Un qui met l'accent sur la solidarité sociale et un autre qui s'appuie surtout sur le capital social. Dans le premier, la cohésion est analysée en termes d'égalité des chances et de redistribution solidaire entre les groupes et les territoires. Le second se tourne vers les attributs de l'organisation sociale, comme les réseaux, les normes et la confiance sociale, qui facilitent la coopération et les bénéfices mutuels.

La définition de la cohésion sociale ne fait pas consensus, même si les recherches et les discours se sont multipliés durant les dernières années. Selon le Conseil de l'Europe (2005, p. 26), l'institution qui a le plus abordé cette question depuis les vingt dernières années, la cohésion sociale n'est ni un concept scientifique ni une notion technique, mais plutôt un cadre de référence représenté par quatre éléments constitutifs : équité dans l'accès, dignité individuelle et collective, autonomie de l'individu et participation à la vie collective. Par ailleurs, Forrest et Kearns (2001) considèrent que la cohésion sociale est un processus « *bottom-up* » fondé sur le capital social local, ce qui pose la question de l'échelle appropriée pour que la cohésion sociale locale ne rentre pas en conflit avec une solidarité macro sociale (Portes et Landolt, 1996 ; Fukuyama, 1999 ; Séguin, 2003).

2.1.3 *La perte de cohésion sociale et les TIC*

La société actuelle est de plus en plus polarisée et différents auteurs se demandent si nous ne faisons pas face à une nouvelle crise de la cohésion sociale (Pahl, 1991 ; Cars et al., 1998 ; Forrest et Kearns, 2001). Les premières analyses pointent les éléments économiques extérieurs, tels que la globalisation et les fragmentations d'ordre social, comme des facteurs de menaces externes pour la cohésion sociale. Les résultats directs ou indirects encourus par les processus de l'économie mondiale comme la redistribution inégale des coûts et des bénéfices, les niveaux croissants de marginalisation et de polarisation économique contribuent à créer les tensions sociales qui affectent la cohésion sociale (Pahl, 1991 ; Cars et al., 1998 ; Burke et Shields, 1999 ; Mitchell, 2000 ; Forrest et Kearns, 2001).

En plus de ces facteurs socioéconomiques, on ajoute l'absence ou l'insuffisance de l'accès et de l'appropriation des TIC parmi les facteurs qui provoquent l'exclusion sociale et les disparités. Contrairement à ce que pensent ceux qui présentent le pouvoir d'Internet comme un moyen presque magique d'améliorer la qualité de vie des citoyens, l'exclusion numérique que vivent les personnes et groupes qui n'ont pas la possibilité de bénéficier des avantages de la nouvelle économie informationnelle place ces derniers dans diverses formes d'appauvrissement ce qui a comme conséquence de miner la cohésion sociale des collectivités (Dupuy, 2007).

En ce qui concerne les TIC, pour prévenir la dégradation de la cohésion sociale, ou pour la reconstruire, le défi serait de passer d'une vision « technocentrée » à une conception citoyenne pour que les TIC puissent servir à construire et à renforcer les interfaces sociales et culturelles entre les usagers, les systèmes sociaux et les communautés (SEAKE Centre, 1998). C'est dans ce contexte que notre recherche s'inscrit. Elle vise à identifier les « actions socialement créatives » qui se

confrontent à l'exclusion en utilisant les TIC comme un outil alternatif du développement pour les communautés défavorisées¹.

2.1.4 *Les échelles de la cohésion sociale*

Parallèlement à l'attention accrue portée sur la dégradation de l'ordre social, la question du local comme une échelle de référence appropriée pour lutter contre l'exclusion et favoriser la cohésion sociale a pris une place importante dans de nombreuses réflexions (Villeneuve, 2003). Bernard (1999) associe trois types de solidarité à trois types d'échelle : la microéchelle, la mésoéchelle et la macroéchelle. Selon lui, la microéchelle est favorable à l'expression de l'individu, à la liberté individuelle et à la propriété privée. Dans la macroéchelle, l'égalité et l'action étatique prennent la priorité comme base des approches socialisantes. La mésoéchelle, selon Bernard, est l'espace favorable au communautarisme. Nous intéressant à l'action communautaire, c'est surtout cette échelle que nous privilégierons dans notre thèse. À cette échelle, la cohésion sociale se base sur la construction de partenariat et de coopération entre les différents acteurs territoriaux (Villeneuve, 2003). Une attention accrue est portée aux acteurs de la société civile et à leur capacité de concevoir des stratégies d'action pour promouvoir la cohésion sociale.

¹ Le projet de recherche « *Social Platform on Cities and Social Cohesion* » financé par la Commission européenne sous la direction de Frank Moulaert pour le consortium dans son ensemble et par Juan-Luis Klein pour l'équipe de Montréal (Pour plus d'information sur ce projet, voir. <http://www.socialpolis.eu/>)

2.1.5 *Les indicateurs de la cohésion sociale*

Il n'y a pas de véritable consensus sur les indicateurs qui peuvent nous permettre d'étudier la cohésion sociale, même si des variables telles les inégalités, la redistribution et les niveaux d'inclusion peuvent être utilisées. D'une manière semblable, les rapports sur les liens sociaux prennent en compte des facteurs comme l'appartenance (ethnique, territoire), la confiance, les réseaux et leur qualité, l'engagement et la participation, etc. (Berger-Schmitt, 2000).

Des études montrent que la diversité peut constituer un défi pour la cohésion sociale. Johnson et Sorokan (1999) constatent que, plus les groupes sont diversifiés, plus la confiance et la participation sont élevées. Dans ce cas, la cohésion sociale repose sur l'équité, le partage des valeurs communes (Alaluf, 1998 ; Kearns et Forrest, 2000), les interactions et les liens sociaux entre chaque unité territoriale (Berger-Schmitt, 2000). En sens inverse, le niveau faible de l'engagement civique est corrélé avec l'inégalité (OCDE, 2001) et l'absence ou l'insuffisance de confiance (capital social).

Une enquête a été réalisée dans la ville de Montréal dans le but de mieux comprendre la vision des acteurs communautaires en ce qui concerne la cohésion sociale dans la métropole ainsi que les facteurs qui la favorisent. Les résultats ont fait ressortir une liste des éléments qui, selon les acteurs interviewés, sont des facteurs essentiels pour la cohésion sociale : objectif commun, équilibre, capacité de travailler ensemble, entraide, implication sociale, appartenance, respect d'autrui et mixité sociale (Klein, 2013).

À une toute autre échelle, le Conseil de l'Europe (2005, p. 74), propose de focaliser l'analyse de la cohésion sociale sur la situation des six groupes qui apparaissent comme les plus vulnérables et les plus susceptibles de faire face à l'exclusion, à savoir : les minorités, les immigrants, les enfants, les personnes âgées,

les personnes handicapées et les femmes. Exclusion et cohésion sociale sont ainsi vues comme des termes opposés.

2.2 Vers une nouvelle solidarité pour reconstruire la cohésion sociale

2.2.1 Les bases de la solidarité sociale

Comme nous l'avons vu ci-dessus, les facteurs qui favorisent la cohésion sociale sont intimement liés à la solidarité sociale. Pierre Leroux (1839), déjà au XIX^e siècle, examinant les différentes facettes de la solidarité, proposait de distinguer la solidarité humaine et la charité chrétienne. Mais, comme le souligne Béland (1998, p.147), ce sont surtout les travaux de Léon Bourgeois (1896) sur le « solidarisme » qui constituent le fondement de la notion de solidarité. Cet auteur a créé une voie médiane entre l'individualisme libéral et le collectivisme socialiste, évoquée d'ailleurs plus récemment dans le débat sur la notion de « cohésion sociale » (Béland, 1998). Pour ce faire, il a évoqué le concept de « contrat social » dans lequel chacun est débiteur envers « l'association humaine ».

À la même époque, Émile Durkheim a fait écho aux écrits de Léon Bourgeois. Dans son travail « De la division du travail social » (1930), deux types de solidarité sont distingués : mécanique et organique. Selon lui, le passage des sociétés traditionnelles aux sociétés modernes marque aussi l'évolution de la solidarité mécanique à la solidarité organique dans laquelle l'ordre social résulte de l'interdépendance, d'un loyalisme partagé et de la solidarité. C'est donc la solidarité organique qui est la base de la cohésion sociale dans la société moderne.

La différenciation sociale produit des fractures nouvelles et élargit les fractures anciennes (Klein, Fontan et Tremblay, 2009). Dans ce contexte, certains

auteurs, comme Zoll (1998), évoquent l'émergence d'une solidarité pluraliste. Selon cet auteur, les processus de la solidarité organique se complexifient à cause de la complexification de la société. Des travaux plus récents insistent sur deux types de solidarité organique. La première est la solidarité verticale, dans laquelle les dispositifs solidaires sont établis et attribués par les pouvoirs étatiques en faveur des populations défavorisées qui demeurent des récepteurs passifs. La seconde est la solidarité horizontale ou active, résultat de la prise en main par la société civile ou les organisations associatives sur la base d'entraide mutuelle et des liens sociaux développés (Blais, 2009).

Dans le cadre de notre projet de recherche, nous soutenons que ces deux versions de la solidarité sont nécessaires et complémentaires, et qu'elles ont un effet sur la capacité d'action des populations concernées. On voit par ailleurs que ces formes de solidarité sont évolutives (Zoll, 1998), mais qu'elles sont associées généralement à la volonté de concilier des intérêts en opposition ou de régler les différents, ou bien à des actions collectives destinées à défendre des intérêts ou des droits considérés comme menacés. C'est dans la perspective d'une redéfinition des modes d'action collective pour reconstruire des solidarités et liens sociaux brisés que nous abordons la notion de solidarité numérique.

Putnam (1993) a proposé une analyse des bases de la solidarité des collectivités fondée sur le capital social. Selon lui, le capital social se rapporte aux caractéristiques de l'organisation sociale, telles que les réseaux, les normes et la confiance qui facilitent la coordination et la coopération en faveur des intérêts mutuels.

Par analogie avec les notions de capital physique et de capital humain – les outils et la formation qui améliorent la productivité individuelle – celle de « capital social » fait référence aux caractéristiques de l'organisation sociale, telles que les réseaux, les normes et la confiance en l'action collective, qui facilitent la coordination et la coopération pour le bien de tous [Ma traduction] (Putnam, 2006, p. 37).

Cependant, les arguments de Putnam ont reçu des critiques lesquelles se basent sur des observations entre l'augmentation de l'activité associative et la baisse des niveaux de confiance et d'engagement civique. Dans cette approche, la cohésion sociale n'est pas un processus «*bottom-up*» et le capital social local reste alors dans la scène locale sans effet sociétal positif (Fukuyama, 1999). Pour Portes et Landolt (1996), malgré l'existence du capital social dans les ghettos, les avantages obtenus ont rarement aidé des participants à se libérer de leur pauvreté. Et Seguin (2003) montre que dans les quartiers fermés (*gated communities*) des villes latino-américaines, des formes très étroites de solidarité produisent des inégalités à l'échelle de la collectivité.

Il est évident que la dimension d'échelle de la cohésion sociale est un sujet complexe. Une forte solidarité locale pourrait se traduire par la fragmentation avec les autres territoires (Villeneuve, 2003). Pour avoir un effet sociétal positif, la cohésion sociale doit donc être le résultat d'un processus d'interactions multiscalaires (Moulaert et Nussbaumer, 2008).

2.2.2 *La solidarité numérique*

Les actions de solidarité et d'entraide en matière de nouvelles technologies ont d'abord été proposées pour venir en aide à la population des pays moins avancés. Les premières actions ont pris place dans les années 1960 et 1970 ; elles découlent des revendications des pays du Sud face à l'aggravation des différences énormes

concernant l'accès aux TIC entre les pays pauvres et les pays riches. Avec le soutien des organisations internationales, des programmes nationaux ont été mis en place dans les pays d'Amérique latine, ayant pour objectif de transférer des technologies des pays développés vers des pays moins avancés (Camacho, 2005). Au moment où l'UNESCO créa son Bureau intergouvernemental pour l'informatique (BII) en 1974, l'objectif principal était d'aider au progrès informatique dans les pays pauvres. Par la suite, la *Charte d'Okinawa sur la société de l'information* adoptée par les membres du G8 lors du Sommet de 2000, a préconisé une participation mondiale à la réduction de la fracture numérique.

Comme nous l'avons expliqué plus haut, c'est au Sommet Mondial sur la Société de l'Information (SMSI), organisé à Genève en 2003, que se met en œuvre un plan d'action pour la solidarité numérique. L'idée était de créer un fonds, intitulé « Fond de solidarité numérique » (FSN) qui fonctionnerait avec les contributions volontaires des États selon le principe de « 1 % de taxe pour la solidarité numérique » sur les appels d'offres de biens et services relatifs aux TIC. L'initiative de FSN a reçu l'appui des pays du Sud et des organisations non gouvernementales, ce qui a facilité sa validation à Tunis en 2005.

Les résultats attendus à l'issue de ces deux sommets (Genève et Tunis) étaient entre autres de développer et de promouvoir une volonté politique et un plan d'action concret pour faire face à la fracture numérique. Le FSN a donné comme fruit la création de l'Agence mondiale de solidarité numérique (ASN, 2006), résultat d'un effort commun des villes de Lyon (France), de Genève (Suisse), de la province du Piémont (Italie) et de la République du Sénégal. La principale revendication de l'agence était :

l'accès universel, généralisé et effectif, individuel, familial ou collectif, aux technologies de l'information et de la communication [...] tout comme l'appel à une démarche favorable à un partage plus égalitaire des biens publics à l'échelle planétaire (Loum, 2009, p. 6).

Cependant, le concept de fonds de solidarité numérique pour la lutte contre la fracture numérique a été rejeté par les grandes puissances occidentales, dont les États-Unis, l'Union européenne, le Canada et le Japon qui ont préféré conserver les moyens de financement existants.

On comprend donc que la solidarité numérique émerge comme une revendication pour désigner les inégalités croissantes, et non pas comme un concept analytique. Au stade actuel, peu de travaux d'analyse ont été réalisés sur la notion de solidarité numérique. Elle se présente plutôt comme une construction politique qui renvoie à des politiques et à des revendications qui se développent en cherchant une nouvelle stratégie ou alternative pour faire face aux problèmes causés par la disparité dans l'accès aux réseaux informationnels.

La notion de solidarité numérique est une construction politique et sociale censée mobiliser les différentes parties prenantes pour mettre en place des actions dans la lutte contre la disparité numérique. Il en découle des propositions d'actions conçues par un travail collectif des acteurs provenant de différents milieux globaux et locaux du Nord et du Sud. Cette approche trouve son écho dans les travaux de Lassonde (2007) ex-secrétaire exécutive de l'ASN, selon qui la solidarité numérique comprend la mise en œuvre de petites structures complémentaires aux programmes étatiques. Dans la *Guide de la coopération décentralisée pour la solidarité numérique*, réalisé par ASN pour le compte du ministère des Affaires étrangères et européennes de la France (2008), la solidarité numérique est définie comme ceci :

La solidarité numérique se veut une approche positive de la coopération visant à déployer toutes les potentialités de l'Internet et du multimédia auprès de tous les publics concernés. La solidarité peut s'exercer à travers le transfert de ressources financières, matérielles et humaines. Elle permet de mettre en place des projets et des réseaux d'acteurs partout dans le monde. [...] En effet, donner du matériel informatique ne constitue pas, en soi, un projet de solidarité numérique. Il manque précisément au don les dimensions

d'apprentissage, d'appropriation, de création de contenus et d'usages qui donnent son véritable sens à la solidarité numérique (ASN, 2008, p. 21).

La conceptualisation de la solidarité numérique est en état de construction. Dans notre recherche, ce n'est pas notre premier objectif de construire une définition rigoureuse. La solidarité numérique est avant tout une démarche, une pratique favorisée par l'arrimage entre des actions publiques et communautaires qui visent à la fois à contrer l'exclusion économique, sociale et culturelle causée par le fossé numérique et faire des TIC des outils d'inclusion sociale. Le contenu de cette notion sera formulé en fonction des revendications des acteurs, voire des actions et des démarches développées en faveur de groupes exclus des réseaux et services visant à améliorer leur situation, à recréer les liens sociaux et à les réinsérer dans la société. Nous nous guiderons d'abord par les revendications des acteurs.

La solidarité numérique, vue comme un moyen pour les communautés défavorisées pour contrer les tendances à l'exclusion causées par la fracture numérique, a fait l'objet de nombreux travaux, dans lesquels nous trouverons une source d'inspiration. Certains auteurs ont analysé l'implication sociale dans la construction sociale de l'usage des TIC (Kretzmann et McKnight, 1993 ; Shaw, 1995 ; Hooper, 1998 ; Pinkett, 2000 ; Gurstein, 2003 ; Turner-Lee et Pinkett, 2004). D'autres, ont souligné le rôle des acteurs décisionnels, tels l'administration gouvernementale (Henry, 2004 ; Lorentzon, 2007 ; Vidal, 2007), ainsi que leur coordination et leur action unifiée (Tonn, Zambrano et Moore, 2001), dans la diffusion et la démocratisation des TIC. Par ailleurs, des chercheurs français et africains se sont attachés à la question du développement local par les TIC dans des pays du Tiers-Monde².

² On trouve le projet *eAtlas francophone de l'Afrique de l'ouest*, initié par un groupe de chercheurs de l'Université de Toulouse le Mirail. <http://193.55.175.48/eatlas-francophonie>

Bien que la solidarité numérique ait été originellement pensée en regard des pays dits sous-développés, notamment les pays africains, elle s'applique progressivement aux pays riches, comme en témoignent, par exemple, les initiatives de base communautaire amorcées dans la ville de Montréal, que nous allons explorer plus loin. À travers des actions basées sur la coopération et le partenariat, les communautés locales cherchent à améliorer la situation des personnes vulnérables et des groupes défavorisés, et à recréer les liens sociaux, en développant de nouvelles pratiques numériques. Les différentes formes d'initiatives et les réseaux construits par les acteurs locaux dans le but d'améliorer la qualité de vie des populations et de leur offrir les ressources et les opportunités que représentent les TIC s'avèrent un levier puissant d'innovations sociales et d'innovations technologiques au service des populations défavorisées.

2.3 Le développement communautaire local face à la fracture numérique

L'empowerment des communautés défavorisées est à la fois le moyen et la finalité des organisations communautaires qui utilisent les TIC comme outil. Elles cherchent à démocratiser l'accès à ces dispositifs techniques pour que ces communautés puissent s'en servir comme un outil de participation citoyenne. Plusieurs auteurs voient dans le local le cadre territorial approprié pour le développement d'une solidarité basée sur l'aide et la mutualité permettant de réagir face à l'exclusion sociale (Etzioni, 1993 ; Favreau, 1998 ; Pecqueur, 2008). Une réponse efficace à la déstructuration causée par la globalisation doit se fonder sur l'expérience locale (Henderson et Castells, 1987). Les liens sociaux fondés sur la proximité peuvent engendrer des actions localisées susceptibles de palier à la dévitalisation provoquée par les corporations transnationales et le capital financier. La

combinaison de la proximité physique, culturelle, organisationnelle et relationnelle permettrait de favoriser les interactions et l'apprentissage collectif des communautés.

2.3.1 La solidarité numérique et l'action communautaire

Internet peut jouer aussi un rôle important dans la mobilisation sociale. Une recherche—action dans le cadre du mouvement féministe montre que les principes d'action de l'utilisation des TIC pour la lutte des femmes sont : être attentives au contrôle et à l'exclusion de l'information, être proactives pour rejoindre différents publics, être cohérentes entre le pourquoi et le comment utiliser Internet, etc. (Jochems, 2005 ; 2007). Selon Jochems, les pratiques communautaires médiatisées par les TIC doivent aller au-delà de l'usage. Elles doivent favoriser l'appropriation de ces techniques par les intervenants et les citoyens qui doivent les adapter à leurs objectifs.

Le rôle que jouent les usagers des milieux communautaires dans la lutte contre la fracture numérique est crucial. Les actions communautaires ne se limitent pas à l'« e-inclusion » comme seule réponse à la fracture numérique. Les organismes développent des initiatives citoyennes et communautaires et tentent :

d'adapter, extensionner, détourner (Akrich, 1998), créer ou expérimenter (De Certeau, 1990) des usages des TIC [...] Les usagers des TIC ne sont pas considérés comme de simples destinataires ou clients des services informationnels et techniques. Ils sont des acteurs capables de modifier l'objet technique et de développer des usages qui correspondent à leurs objectifs sociaux et citoyens. C'est ce à quoi l'on fait référence lorsqu'on parle d'innovation et d'appropriation des TIC par les citoyens et citoyennes et les communautés ou groupes sociaux (Jochems et Rivard, 2008, p. 23).

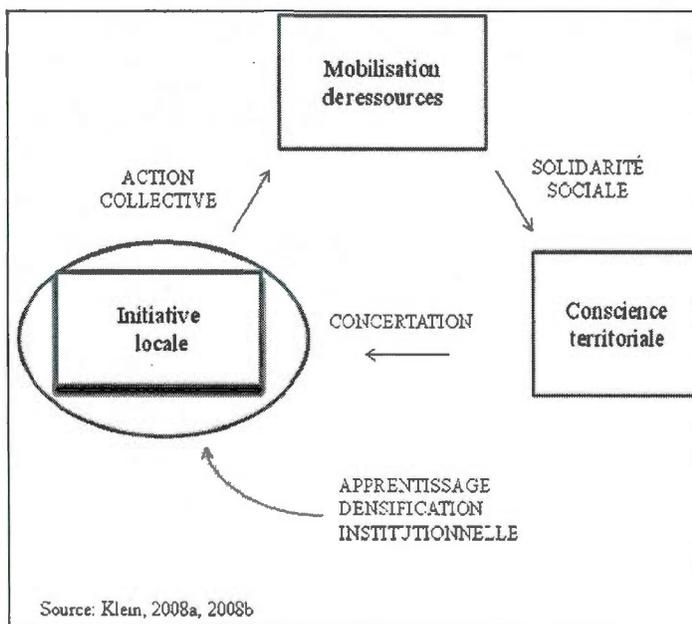
Jochems souligne que « L'enjeu de l'accessibilité aux TIC reprend les mêmes indicateurs de l'exclusion sociale » (Jochems, 2007a, p. 330). En effet, l'accès à Internet n'est possible qu'à trois conditions : l'accès au matériel informatique (ordinateur), l'accès à l'information contenue dans celui-ci et l'accès aux réseaux de télécommunications. À l'égard de l'appropriation des TIC, elle se répartit en deux étapes. La première est l'appropriation par les organismes qui transposent les activités qu'ils réalisent déjà à travers les TIC. Par exemple, la mise en ligne d'informations liées aux services offerts et de documents de travail, les nouveaux outils et tactiques d'intervention et d'organisation pour se faire connaître, la sensibilisation, la mobilisation ou la revendication, etc. La deuxième étape est celle de la pratique citoyenne (Pra-TIC) qui :

non seulement permet d'analyser collectivement le problème de la fracture numérique, mais qui met aussi de l'avant des actions collectives face à la conjoncture de la société de l'information [...] une Pra-TIC citoyenne est celle qui se base sur une analyse des causes politiques, économiques et culturelles de la fracture numérique et qui, de ce fait, entreprend des actions collectives où les citoyens sont les réels acteurs et actrices du changement social (Jochems, 2007a, p. 333).

2.3.2 Le développement par l'initiative locale

Juan-Luis Klein a proposé un schéma de repérage des initiatives locales et de l'agencement des jalons qui mènent de leur lancement jusqu'à la mise en place d'un milieu socialement innovateur (Klein, 2008b ; Klein et al. 2009) (Figure 3). Ce schéma met en lumière les principaux facteurs permettant de reconstruire le parcours des acteurs du développement en milieu local.

Figure 3 : L'effet structurant de l'initiative locale



Ce schéma comprend trois étapes. La première correspond au lancement de l'initiative par des acteurs, individuellement ou collectivement. Ces derniers, pour faire évoluer leur projet, cherchent à convaincre les autres acteurs, créant ainsi des coalitions locales. La deuxième étape correspond à la mobilisation de ressources endogènes et exogènes, que ce soit des ressources humaines, financières, institutionnelles ou organisationnelles. Il faut noter que, dans un contexte où les pouvoirs publics décentralisent ou réduisent leurs fonctions de protection sociale, la mobilisation de ressources publiques représente un moment crucial pour un projet d'envergure sociale. La mobilisation peut se présenter sous forme de mouvement de pression politique pour des négociations avec les autorités et les forces sociales dominantes. Il est essentiel que les acteurs locaux fassent preuve d'une capacité d'agir de façon créative pour utiliser les ressources publiques existantes et pour attirer des appuis des acteurs publics et privés tout en conservant leur leadership. La troisième étape porte sur l'effet « territorial » des initiatives locales. La lutte pour

mettre en œuvre et faire ancrer localement les projets favorise l'émergence d'un sentiment de solidarité sociale, laquelle est une base essentielle pour le développement d'une conscience territoriale et d'une identité positive autour des partenaires. Ce processus amène les acteurs, d'une part, à tisser des liens entre eux transformant ainsi la proximité physique en proximité relationnelle et, d'autre part, à s'engager collectivement dans le développement de projets locaux de façon concertée et partenariale (Klein et Champagne, 2011).

C'est à travers des processus continus de concertation, d'échanges et d'apprentissage collectif que chaque acteur s'implique activement et que le projet s'élargit en générant d'autres projets. Il importe que les acteurs aient la capacité d'y ajouter chaque fois « de nouveaux objectifs, en générant de nouveaux projets, en profitant de l'apprentissage que laisse chaque répétition et en codifiant l'expérience de façon à construire une densité institutionnelle qui assure une gouvernance au profit de la collectivité locale », afin de construire un dynamisme local durable qui reproduise le processus, mais à un niveau supérieur (Klein et al. 2009, p. 190).

Ce schéma nous permet de décortiquer les conditions de réussite des initiatives locales. En somme, le développement d'initiatives locales prend la forme d'une lutte collective (Klein, 2008b). Il ne se limite pas à la mobilisation endogène. Dans le cas de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion, les actions locales s'inscrivent dans un contexte global et peuvent agir comme jalons d'une stratégie globale. L'enjeu se situe au niveau de la capacité des acteurs locaux d'inscrire les projets aussi bien dans des réseaux locaux que dans des réseaux globaux. Tout en conservant leur leadership, les acteurs locaux créent des partenariats avec des collectivités externes afin de procurer les ressources et de les jumeler avec les ressources locales (Klein, 2008b). En plus, c'est par des intérêts communs que les actions collectives se construisent et que les différents acteurs agissent ensemble. Dans cette perspective, la conscience territoriale et l'identité positive représentent deux facteurs essentiels pour l'implication des partenaires.

2.4 Des concepts opérationnels aux éléments d'analyse

Ces trois concepts opérationnels, cohésion sociale, solidarité numérique et initiative locale, nous aideront à analyser le rôle de l'action communautaire, en prenant les TIC comme outil d'action, dans les processus de l'inclusion sociale des groupes défavorisés. Chaque concept est décomposé en un ensemble d'éléments qui nous serviront dans notre analyse (Tableau 2).

Étant donné l'éventail d'indicateurs possibles de la cohésion sociale, nous nous référons à ceux qui ont été définis par les acteurs montréalais, dont : objectif commun, partage, leadership, concertation, équilibre, autonomie, identité et appartenance territoriale, implication citoyenne, solidarité, liens et inclusion (Klein, 2013). L'initiative locale renvoie aux éléments principaux du processus de développement local : le territoire, l'acteur, les ressources et les actions collectives lesquels sont donnés à voir par différents indicateurs. Quant à la solidarité numérique, nous focaliserons sur deux éléments d'analyse: le maillage et les pratiques communautaires.

Tableau 2 : Concepts opérationnels, thèmes d'analyse et indicateurs

Concepts Opérationnels	Éléments d'analyse	Indicateurs
Cohésion sociale	Communauté et population	<ul style="list-style-type: none"> • Équilibre • Autonomie • Identité et appartenance territoriale • Implication citoyenne • Solidarité • Liens • Inclusion
	Partenariat	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif commun • Partage • Leadership • Concertation
Initiative locale	Territoire	<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux • Identité • Liens avec l'extérieur • Conscience territoriale
	Acteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Initiateur • Partenaires • Leadership • Solidarité
	Ressources	<ul style="list-style-type: none"> • Locales/ Supralocales • Humaines • Financières
	Actions collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation • Concertation • Apprentissage • Actions collectives
Solidarité numérique	Maillage	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership • Partenariat • Solidarité • Mobilisation • Collaboration
	Pratiques communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • Accès • Appropriation sociale • Pratique citoyenne • Développement collectif

Conclusion

Nous avons souligné, au début de ce chapitre, que les besoins des populations défavorisées en matière de TIC sont cruciaux pour le développement d'une société cohésive, mais qu'ils restent dans l'ombre des priorités des principaux acteurs politiques et économiques. Au Québec, cette situation a suscité des réactions lesquelles ont généré des réponses du mouvement communautaire qui visent l'accès et l'appropriation des TIC par ces populations afin de leur permettre de sortir de

l'exclusion et la pauvreté. Cependant, peu de recherches ont été effectuées pour étudier les différents types d'initiative qui ont été générés et leurs impacts sur les populations visées.

C'est dans ce contexte que nous avons établi notre cadre conceptuel, où le concept principal est la solidarité numérique, lequel fait référence aux actions collectives qui cherchent des solutions aux problèmes sociaux et économiques auxquels font face des groupes défavorisés en faisant des TIC un outil d'inclusion. À partir de ce concept, deux autres concepts complètent notre cadre conceptuel : la cohésion sociale et l'initiative locale. Nous posons l'hypothèse que les pratiques communautaires locales basées sur la solidarité et les mécanismes de partenariat créatifs permettent l'appropriation sociale des TIC par les populations exclues et que cela permet à ces populations de renforcer l'estime d'elles mêmes et de s'insérer socialement.

APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE**Introduction**

Dans ce chapitre, nous présenterons l'approche méthodologique appliquée pour réaliser notre recherche qui est composé de deux volets : l'analyse des politiques publiques visant à faciliter l'accès aux TIC par les collectivités locales, et l'étude des actions communautaires pour favoriser la démocratisation des TIC auprès des groupes défavorisés dans la ville de Montréal. L'objectif de recherche et les éléments d'analyse nous ont conduite à adopter une méthodologie basée sur une approche qualitative.

Dans un premier temps, nous présenterons nos questions et nos hypothèses de recherche. Dans une deuxième partie, nous rappellerons les concepts opérationnels et leurs éléments d'analyse ainsi que les indicateurs utilisés pour recueillir l'information nécessaire à la recherche. La troisième partie exposera le positionnement épistémologique de notre recherche. La quatrième et la cinquième partie présenteront notre démarche méthodologique en insistant sur sa nature qualitative et exploratoire et sur les jalons de l'étude de cas. La sixième partie précisera les étapes de recherche. La septième partie présentera les outils de la cueillette d'information, notamment la

recherche documentaire, l'observation sur le terrain et les entrevues. Nous aborderons, dans la huitième partie, les étapes du traitement des informations recueillies et la grille de leur analyse. Pour terminer, nous aborderons les mesures éthiques adoptées pour assurer le respect et la confidentialité des personnes qui ont accepté de participer à notre recherche en tant qu'informatrices.

3.1 Questions et hypothèses de recherche

3.1.1 Question principale

Comme nous l'avons souligné lors du premier chapitre, les politiques publiques en matière de TIC ont un rôle dans la réduction ou l'intensification des inégalités sociales provoquées par la fracture numérique. Nous constatons qu'il n'existe aucune étude approfondie sur ce sujet à Montréal, même si l'on peut trouver un grand nombre de travaux sur l'économie politique canadienne des communications (ou des télécommunications): *The Political Economy of Communication* (Mosco, 1996), *Telecommunications in Canada* (Babe, 1990), *Communication and the Transformation of Economics* (Babe, 1995), *Reconvergence: A Political Economy of Telecommunications in Canada* (Winseck, 1998), et sur l'histoire des télécommunications : *Telecom Nation* (Mussio, 2001), etc.

Nous remarquons également que le rôle des initiatives communautaires utilisant les TIC comme moyen d'action pour le développement des communautés défavorisées locales et pour leur lutte contre la pauvreté et l'exclusion, a fait l'objet de peu d'études approfondies. Pourtant plusieurs études montrent que les groupes communautaires jouent un rôle important dans le développement de la société québécoise, pour l'implantation des projets d'économie sociale, l'amélioration du

sentiment d'appartenance et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion¹⁸. Or, seul un nombre limité de recherches a été réalisé sur ces types d'action en lien avec les nouvelles technologies. Les résultats de ces recherches ont confirmé par ailleurs l'engouement du mouvement communautaire pour vulgariser l'usage des TIC auprès des groupes communautaires. Cisneros et Favreau (2000) ont étudié l'évolution de la Puce Communautaire qui, pour résoudre le problème du financement, est passée d'un organisme sans but lucratif (OSBL) à une coopérative de travail, expérience considérée comme un exemple du développement d'une entreprise d'économie sociale dans le champ des nouvelles technologies. Proulx et Lecomte (2005) ont réalisé une monographie de Communautique qui se définit comme porte-parole du milieu communautaire québécois auprès des institutions publiques et se spécialise dans la formation des TIC offerte aux organismes communautaires. Notons également la recherche-action sur les besoins et les pratiques en matière d'information et de documentation chez les groupes de femmes (Jochems et al. 2007) et l'ouvrage collectif « L'action communautaire québécoise à l'ère du numérique » (Proulx, Couture et Rueff, 2008) lequel accorde de l'importance aux actions des militants de logiciels libres (communautés du libre). Ces constats mettent en lumière la pertinence d'une recherche approfondie en regard notamment des actions dites « numériques » mises en œuvre par les groupes communautaires à l'échelle locale, et leurs impacts sur les communautés. Nous voulons également comprendre quelles sont les conséquences de la politique techniciste dominante dans les politiques d'appui aux organisations communautaires et comment ces dernières réagissent à ces conséquences.

Notre recherche empirique se développera en deux temps. Nous procéderons d'abord à une analyse de l'évolution des politiques publiques en matière de TIC pour le développement social. Nous vérifierons ensuite si les organismes parviennent, en

¹⁸ Pour une synthèse, voir Klein et Champagne (2011).

s'adaptant au changement des programmes publics, à mettre en place des méthodes et des pratiques innovantes fondées sur le contexte local afin de favoriser l'appropriation des TIC par des personnes défavorisées. Ces pratiques, permettent-elles de s'émanciper et de se donner le pouvoir nécessaire pour contrer ou réduire les processus qui mènent à l'exclusion ? Nous ne connaissons aucune autre étude, au niveau du Québec, faisant le lien entre les politiques publiques numériques et la situation de l'exclusion numérique de ces groupes.

Les éléments ci-dessus nous amènent à établir la question principale à laquelle nous essayerons de répondre dans notre recherche, à savoir : dans quelle mesure les initiatives communautaires locales favorisent-elles l'appropriation des TIC par des collectivités socialement défavorisées, dans le contexte de la redéfinition des politiques publiques?

3.1.2 Les questions spécifiques de recherche

La question principale concerne les trajectoires, le contexte, l'historique et l'évolution des actions communautaires et des politiques publiques. Cette question interpelle les orientations, les programmes, ainsi que les initiatives de la part des acteurs concernés. L'impact des actions sur les problèmes de l'exclusion numérique et sur l'amélioration de communautés à l'échelle du quartier et de la ville est ainsi interpellé. De ce fait, la question principale se décline en quatre questions spécifiques :

- Quels sont les programmes mis en œuvre par les instances publiques à l'égard de l'exclusion numérique des groupes défavorisés?
- Quelles stratégies adoptent les organismes communautaires en réponse aux politiques publiques?

- Quelles sont les pratiques innovantes des organismes communautaires afin de faire émerger un « autre » modèle de développement des TIC en faveur de groupes défavorisés?
- Dans quelle mesure ces pratiques ont-elles un effet sur l'inclusion et la cohésion sociale des collectivités?

3.1.3 Les hypothèses de recherche

En réponse à ces questions, nous posons l'hypothèse que pour réagir à la réduction des ressources accordées par les gouvernements, les organismes œuvrant à l'échelle locale s'organisent de façon novatrice pour mettre en œuvre des initiatives qui permettent de répondre à ces réductions et, surtout, de répondre aux besoins des populations locales. Les actions visant à la démocratisation des TIC à l'échelle locale ont des effets importants sur le développement individuel et collectif en permettant aux communautés d'exprimer leur voix, de s'impliquer dans le processus de lutte contre les inégalités sociales et d'accroître la cohésion sociale.

Notre hypothèse soutient que, dans un contexte où les interventions publiques accordent la priorité au secteur économique et aux entreprises privées et réduisent les ressources destinées aux projets sociaux, les groupes communautaires réagissent et cherchent des solutions innovantes aux problèmes que les moyens publics ne suffisent pas à résoudre, soit sous formes de nouveaux outils ou de nouvelles façons d'organiser et de mobiliser les ressources. Ainsi, nous avançons notre première hypothèse secondaire que les politiques sociales gouvernementales en matière de TIC tendent à réduire les ressources accordées à des projets favorisant les populations les plus défavorisées. Notre deuxième hypothèse secondaire veut que des organisations œuvrant à l'échelle locale lancent des initiatives pour faire face à ces réductions.

De plus, nous pensons que le contexte local est la base à partir de laquelle les acteurs se mobilisent pour mettre en œuvre des pratiques communautaires socialement créatives. En s'appropriant les enjeux locaux, les acteurs refusent la logique de conception industrielle et utilitaire des TIC, et circonscrivent le périmètre d'une nouvelle solidarité dans laquelle l'entraide et la mutualité sont les principaux moyens et constituent des réponses à l'exclusion sociale. Notre troisième hypothèse secondaire est donc que les initiatives locales les plus efficaces sont celles qui émergent d'une forte solidarité locale et parviennent à combiner l'inclusion numérique avec d'autres types d'actions locales et supra-locales. Nous pensons qu'en plus de démocratiser l'accès aux TIC, les projets évoqués font davantage appel à la participation citoyenne afin de façonner collectivement un nouvel espace de représentation où une prise de parole et une prise en charge par les citoyens eux-mêmes au profit de leur milieu sont possibles. Enfin, il faut analyser les impacts sociaux des projets vis-à-vis de la lutte contre les inégalités sociales. Notre dernière hypothèse secondaire soutient qu'en saisissant les ressources et les opportunités offertes par les TIC, des personnes exclues peuvent s'inscrire dans des réseaux conduisant à la diminution des inégalités sociales, au renforcement de l'exercice de la citoyenneté et à l'amélioration de leurs conditions de vie. Ces actions à l'échelle locale ont des effets importants au niveau des quartiers contribuant ainsi à leur cohésion sociale.

3.2 Les concepts opérationnels et les indicateurs

Reprenons ici, sommairement, les concepts opérationnels que nous avons présentés en détail au chapitre précédent, soit la solidarité numérique, l'initiative locale et la cohésion sociale. Notre cadre théorique est construit autour du concept de solidarité numérique, qui fait référence aux actions collectives qui empruntent une

nouvelle voie pour l'inclusion sociale des communautés défavorisées exclues des réseaux et de la citoyenneté sociale, en faisant des TIC un outil d'action. La solidarité numérique se développe dans les milieux communautaires à partir d'initiatives locales qui visent à mettre à la disposition de la communauté l'accès aux TIC. Ainsi, l'initiative locale est définie comme un processus de lutte collective composé de trois étapes : le lancement d'initiatives locales, la mobilisation des ressources et la construction d'une solidarité locale. Quant à la cohésion sociale, elle renvoie au processus dynamique de développement (« *bottom-up* ») fondé sur la coopération, la mobilisation, la concertation et le partenariat des différents acteurs pour mener des actions de lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

Nous avons identifié, pour chacun de ces trois concepts opérationnels, les éléments d'analyse sur lesquels s'est appuyée notre réflexion de recherche. Ainsi, pour chacun, nous avons identifié un ensemble d'indicateurs qui nous permettront de mieux aborder nos questions de recherche et nos hypothèses.

L'initiative locale fait référence à quatre éléments d'analyse : territoire, acteurs, ressources et actions collectives. Le territoire est constitué de quatre indicateurs : enjeux, identité, lien avec l'extérieur et conscience territoriale. Pour les acteurs, les quatre indicateurs choisis sont : l'initiateur, les partenaires, le leadership et la solidarité. Au sujet des ressources, nous avons retenu trois indicateurs : provenance (locale, exogène) et ressources humaines et financières. Pour les actions collectives, quatre indicateurs ont été identifiés : mobilisation, concertation, apprentissage et actions collectives. La solidarité numérique se traduit par deux éléments d'analyse : le maillage et les pratiques communautaires. Le maillage est constitué de cinq indicateurs : leadership, partenariat, solidarité, mobilisation et collaboration. Pour les pratiques communautaires, nous cherchons à identifier les initiatives visant à favoriser la lutte contre la fracture numérique par la voie de l'accès, de l'appropriation sociale et des pratiques citoyennes. Finalement, la cohésion sociale

repose à la fois sur le développement des communautés et de la population, et sur les consensus et la concertation des partenariats.

3.3 Le positionnement épistémologique de la recherche

Le choix du positionnement épistémologique permet de spécifier, par rapport à l'objet de recherche, la nature de la connaissance produite, la façon dont la connaissance s'engendre, ainsi que sa valeur et son statut (Perret et Seville, 1999).

Notre recherche s'inscrit dans un paradigme épistémologique constructiviste dit de la postmodernité, qui se définit comme une critique des fondements épistémologiques positivistes, technocentriques et rationalistes (Harvey, 1992, p. 35). Pour Virilio (1994), le postmodernisme est la réaction à la crise de confiance vis-à-vis de la modernité :

Je dois avouer que pour moi, la notion de modernité est un peu partie avec le courant postmoderne. Finalement, le plus grand intérêt de la postmodernité tient peut-être dans le fait que l'on ne puisse plus, aujourd'hui, parler de modernité sans se poser des questions (Virilio, 1994, p.74, cité dans Chivallon, 1999, p.100).

En remettant en cause les postulats épistémologiques de la modernité, le postmodernisme porte une transformation dans la façon dont le capitalisme fonctionne (Soja, 1980 ; Harvey, 1992 ; Lyon, 1994 ; Khalidi, 2008). Un élément central du postmodernisme est sa confrontation à la thèse de la neutralité spatiale des systèmes de communication. Il soutient que, malgré la globalisation, il est indispensable de tenir compte de la dimension spatiale afin de façonner les identités et les actions sociales (Soja, 1989). En accordant une importance renouvelée à la

culture et à l'identité locale, il place les « localismes » et les « institutions communautaires » dans une perspective globale (Harvey, 1989, p. 292).

Notre projet de recherche consiste à analyser et à examiner le rôle des initiatives lancées par des organismes communautaires ancrés à l'échelle locale pour démocratiser les TIC auprès des groupes défavorisés de la ville de Montréal, et ce en réponse à l'exclusion numérique et sociale provoquée par l'application du déterminisme technologique. Le positionnement de notre recherche correspond parfaitement au courant épistémologique postmoderne.

3.4 Approche méthodologique qualitative, exploratoire et inductive

Le manque d'études empiriques sur les liens entre les orientations politiques et les réactions communautaires, ainsi que sur les actions locales de solidarité numérique, susceptibles d'éclairer les impacts des TIC sur le développement des groupes défavorisés et les problèmes auxquels les populations et les acteurs doivent faire face, demande l'application d'une approche méthodologique exploratoire et inductive. L'approche exploratoire vise à combler un vide ou une lacune dans les écrits existants à propos d'un objet de recherche (Van der Maren, 2004), comme c'est notre cas. Quant à la démarche inductive, elle consiste à dégager :

des énoncés généraux (des vérités) à partir d'expériences particulières [...] il s'agit de procéder à des observations particulières de la réalité étudiée, de regarder, de chercher à tout voir si possible, à tout entendre, à tout sentir, etc., puis d'en induire des énoncés généraux (des concepts, des hypothèses, des théories, des lois...) qui rendent compte de la réalité (Dépelteau, 2000, p.56).

L'approche exploratoire et inductive s'appuie largement sur des méthodologies qualitatives (Van der Maren, 2004) qui peuvent permettre d'explorer

en profondeur un nouveau phénomène, de comprendre sa structure et son fonctionnement (Hlady-Rispail, 2000, dans Chabault, 2009). Au sens de Blaikie (2000, p.232), les méthodes qualitatives cherchent à produire des descriptions discursives et à explorer les définitions et les interprétations des acteurs sociaux. Ainsi, dans le cadre de notre thèse, pour répondre à nos questions de recherche et documenter la pertinence de nos hypothèses, nous mobilisons une des principales démarches qualitatives, à savoir l'étude de cas.

L'étude de cas convient aux démarches exploratoires, car elle permet de traiter une large gamme d'informations de nature quantitative et qualitative provenant de documents, d'interviews et d'observations directes.

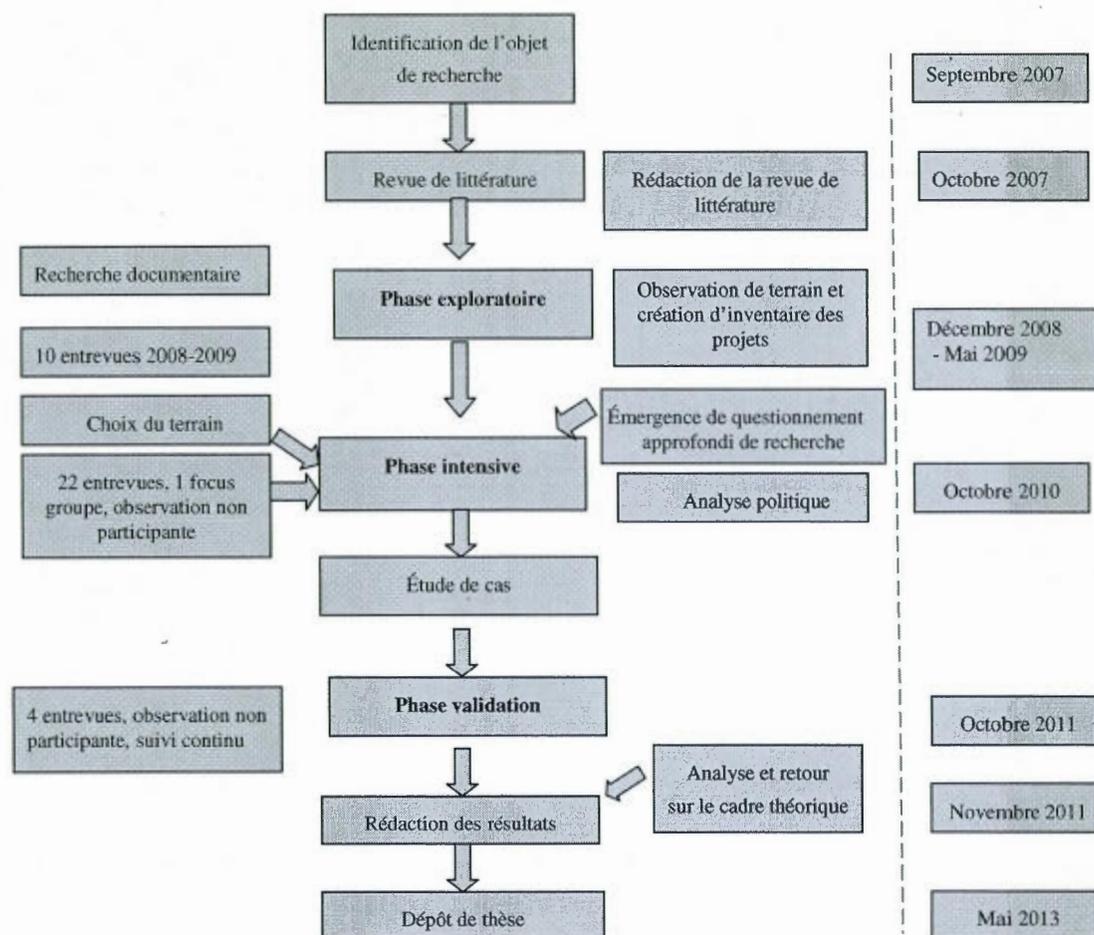
3.5 La réalisation de l'étude de cas

L'étude de cas peut être utilisée pour tester des construits et hypothèses et pour générer une nouvelle théorie (Eisenhardt, 1989, dans Gagnon, 2005). C'est une stratégie de recherche empirique qui étudie « un phénomène contemporain dans un contexte réel, lorsque les frontières entre le phénomène et le contexte n'apparaissent pas clairement, et dans laquelle on mobilise des ressources empiriques multiples » (Yin, 1989, p. 25). Ses forces sont de fournir une analyse en profondeur du phénomène permettant une représentation de la réalité étudiée (Gagnon, 2005). C'est la stratégie privilégiée le plus souvent lorsque les chercheurs s'intéressent à trouver une réponse au « comment » (Kidder, 1982 ; Eisenhardt, 1989) et à éclairer le « pourquoi » des choses.

3.6 Les étapes de recherche

La Figure 4 illustre les étapes du processus de notre recherche. Les allers-retours entre la réflexion théorique et les différentes étapes de collecte et d'analyse des données nous ont permis de préciser notre objet de recherche. Notre questionnement initial nous amenait à nous intéresser aux politiques publiques visant la mise en œuvre de la ville numérique à travers l'exemple de Montréal. Les problèmes que nous avons observés dans la société actuelle, tels l'exclusion sociale ou l'accès limité à certains services qui sont liés au développement des TIC, nous ont amenée à nous interroger sur le modèle de déploiement des TIC en relation avec le développement économique et les besoins sociaux. Nous nous sommes intéressée particulièrement aux démarches communautaires montréalaises visant la démocratisation des TIC auprès des secteurs défavorisés et notamment aux politiques publiques et aux actions communautaires de lutte contre l'exclusion numérique.

Figure 4 : Les étapes de recherche



Notre recherche empirique s'est déroulée en deux étapes, l'analyse documentaire et les entrevues. La première étape a permis la réalisation d'une analyse des politiques publiques concernant les TIC, aux niveaux fédéral, provincial et municipal. L'objectif a été de retracer l'évolution des politiques publiques dans le domaine des TIC. Nous avons mené une enquête documentaire (politiques, budget, études, etc.) concernant les politiques et programmes favorisant la mise en œuvre de projets locaux de lutte contre l'exclusion numérique. Le but a été, à travers l'identification et l'analyse des politiques et programmes mis en place par les trois

niveaux du gouvernement, de procéder à une étude critique de ces politiques afin de dégager le contexte dans lequel s'inscrivent les actions des groupes défavorisés en regard de la connexion aux réseaux numériques. Nous avons également réalisé des entrevues semi-dirigées avec des personnes ressources des institutions publiques concernées. La deuxième étape a été consacrée à l'analyse approfondie des actions communautaires, en nous concentrant sur une étude de cas. Cette étape nous a permis d'analyser les actions communautaires qui visent à améliorer les conditions et la qualité de vie des groupes défavorisés et des quartiers dans lesquels ils habitent, par le biais des TIC. Une fois l'étude de cas terminée, nous avons procédé à la phase de validation qui a consisté à trianguler les résultats des données recueillies, afin de nous assurer de leur validité.

3.7 Les outils de collecte des informations

Les principales techniques de collecte des informations nécessaires pour notre recherche empirique sont les suivantes : la recherche documentaire, les entrevues et l'observation d'événements. Nous avons élaboré un schéma d'entrevue semi-dirigée (Annexe 1) qui a servi de base pour les rencontres. Les enregistrements des rencontres ont été transcrits.

3.7.1 La recherche documentaire

Nous avons consulté et analysé différents types de documents : rapports de recherche, articles scientifiques, monographies, statistiques, etc. Il s'agit de sources d'information liées aux prises de position publiques au sujet de l'inclusion numérique des groupes exclus, ainsi que sur les pratiques autour desquelles les groupes

communautaires s'organisent pour mettre en place des projets visant à faciliter l'appropriation des TIC.

L'objectif de notre recherche documentaire a été de dresser un inventaire, le plus exhaustif possible, et un portrait global des projets en lien avec la lutte contre l'exclusion et la fracture numérique, menés par des organismes communautaires avec le soutien des programmes publics dans la ville de Montréal. Ces démarches nous amènent également à identifier les programmes publics existants. Il ne s'agit pas de lister tous les programmes et initiatives, ni l'ensemble des discours politiques, mais de se focaliser sur les programmes ayant une visée sociale, susceptibles de donner des moyens aux groupes défavorisés, afin de leur permettre de se connecter aux réseaux, et de corriger les disparités culturelles, économiques et sociales causées par la fracture numérique.

Quant à l'identification des « groupes défavorisés », nous nous penchons sur les groupes urbains où l'exclusion numérique est la plus fréquente et la plus élevée : les personnes ayant des niveaux d'alphabétisation et de scolarité faibles, les personnes âgées de 50 ans ou plus, les groupes ayant de faibles revenus, les autochtones, les personnes ayant une déficience intellectuelle (Reddick, 2000 ; Hüsing et Selhofer, 2002 ; Industrie Canada, 2009). Ces populations, limitées par des barrières financières, sociales et culturelles et par le manque de compétences techniques, sont laissées de côté par l'évolution numérique.

Notre objectif n'est pas de faire un simple inventaire, mais d'établir une vision qui nous aide à montrer l'importance des programmes pour les groupes communautaires. Parmi les programmes mis en place par les différents gouvernements, nous en avons identifié certains qui octroient (ou ont octroyé) des ressources financières aux milieux communautaires (et sociaux) pour assurer une certaine démocratisation de l'accès aux ressources numériques.

Une recherche documentaire a permis de cibler le Programme d'accès communautaire (PAC), mis en place par le gouvernement fédéral, ainsi que le

programme provincial : Inforoute – Point d'accès — Initiation de la population. Ces programmes semblent avoir joué un rôle crucial dans le mouvement communautaire avec l'accès public à Internet comme fer de lance pour démocratiser les TIC auprès des groupes exclus. Le PAC a été lancé en 1994 par Industrie Canada (milieu urbain 1999), avec comme objectif d'élargir l'accès à Internet par l'implantation de Centres d'Accès Communautaire à Internet (CACI), c'est-à-dire de lieux d'accès publics à Internet. Le programme québécois Inforoute était une composante du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail. À partir de cette recherche documentaire, nous avons identifié les principaux acteurs qui ont joué un rôle important dans le mouvement de l'inclusion numérique, ce qui nous a permis de les cibler pour les entrevues.

3.7.2 Les entrevues et les étapes de la collecte

Les entrevues semi-dirigées constituent notre principale source de données. Nous avons organisé des rencontres avec des personnes ressources appartenant à des institutions publiques et à des organismes communautaires. Ces personnes sont des témoins privilégiés car elles sont directement concernées par notre objet de recherche. Le but des entrevues a été de collecter des données empiriques afin d'approfondir les pistes de recherche soulevées par les lectures documentaires.

Pour ce faire, nous appliquons un schéma d'entrevue (Annexe 1). Ce schéma nous permet de recueillir des informations relatives aux projets communautaires et aux politiques publiques, notamment sur leurs missions, les problèmes auxquels ils répondent, leur territoire d'intervention, leur trajectoire, les actions et stratégies particulières mises en place par leurs porteurs afin de cerner leur rôle et leur contribution dans les processus d'inclusion numérique. Nous avons structuré les entrevues de façon à obtenir les informations appropriées des organismes

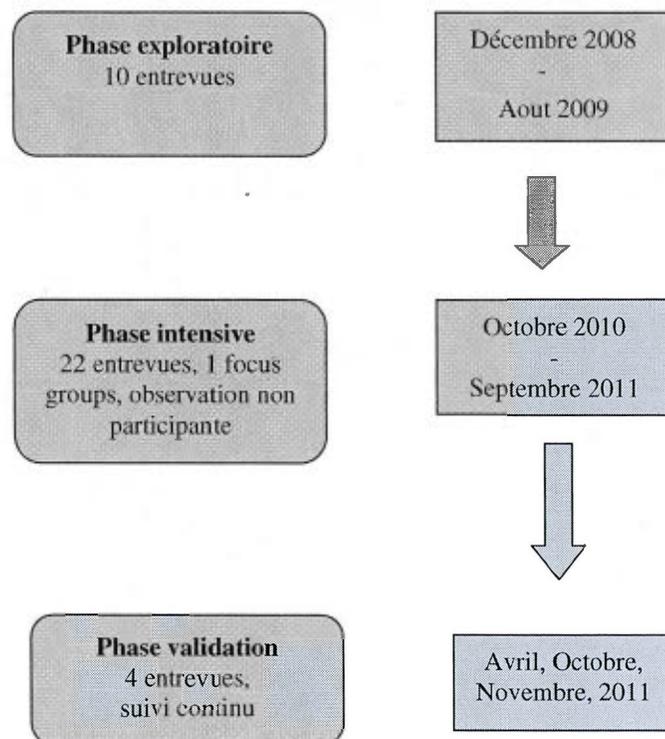
communautaires et des institutions publiques, d'une part, et des citoyens, d'autre part. En ce qui concerne les institutions et les organismes, les thèmes d'entrevue se répartissent en trois catégories :

- Les questions générales concernant l'organisation : mission, portée et nature de son intervention.
- La dynamique du réseau local et supralocal : réseaux sectoriels et territoriaux, liens entre les instances publiques et les organismes communautaires, types de relation et d'interaction et instances de concertation.
- Les projets : problématique, émergence, évolution, mobilisation des ressources humaines et financières, rôle des instances publiques dans la mise en œuvre et l'évolution de ces projets, programmes gouvernementaux en soutien, structure des partenariats, population ciblée, usages spécifiques par les utilisateurs, perception des répondants concernant l'impact des politiques et des projets vis-à-vis de la diminution des inégalités sociales et l'amélioration de l'inclusion sociale, complémentarité des projets portant sur les TIC avec d'autres types de projet de développement communautaire local.

Au total, nous avons mené 36 entrevues individuelles en plus d'un focus-group avec les usagers ainsi que des observations nonparticipantes. La durée des entrevues a varié entre 30 minutes et 2 heures. Tous les entretiens ont été enregistrés et retranscrits.

Ces entrevues ont été menées en trois étapes : l'étape exploratoire, l'étape intensive et l'étape de contrôle et de validation. La Figure 5 récapitule la répartition des entrevues selon les étapes.

Figure 5 : Les trois phases des entrevues



Les données recueillies montrent le rôle déterminant que jouent les organismes communautaires montréalais dans les projets de solidarité numérique. Ces derniers ont réussi à intégrer les programmes numériques dans leur mission et à aider les groupes défavorisés à s'approprier les usages des TIC.

3.7.2.1 La phase exploratoire

La phase exploratoire s'est déroulée entre décembre 2008 et août 2009. Cette étape a eu pour objectif de compléter l'analyse documentaire ainsi que d'établir une première prise de contact physique avec l'objet (terrain) de nos recherches. Ces contacts nous ont permis, d'une part, de nous familiariser avec le terrain, et, d'autre

part, de rectifier ou d'élargir les questions soulevées lors de notre consultation de la documentation. C'est en confrontant les enseignements de l'analyse documentaire et l'expérience des acteurs que les entrevues exploratoires nous ont servi à reformuler notre questionnement de départ.

Pour vérifier et examiner les premiers constats issus de la recherche documentaire, nous avons ciblé les principaux partenaires du PAC. La rencontre avec la responsable du programme d'Industrie Canada nous a permis d'obtenir une liste d'organismes participants. Ainsi, nous avons repéré, dans la ville de Montréal, quatre-vingts (80) Centres d'Accès Communautaire Internet (CACI, données 2009) mis sur pied par les communautés locales. Avec ces données, nous avons dressé un portrait général des CACI existantes. Quatre différents types de centres ont été repérés selon leurs utilisateurs cibles :

- Les utilisateurs ethniques, comme l'Association des ingénieurs et scientifiques haïtiano-canadien ou le Service à la famille chinoise du Grand-Montréal.
- Les utilisateurs âgés, comme la Maison des grands-parents de Villeray.
- Les exclus sociaux, utilisateurs handicapés ou ayant des déficiences intellectuelles, comme ceux ciblés par Multicaf, le Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles.
- Les exclus socio-économiques, comme le Regroupement économique et social du Sud-Ouest (RESO).

Nous avons mené des entrevues dans chaque type de centre, jusqu'à ce que le principe de la saturation nous indique que nous avons obtenu toute l'information nécessaire. Ces entrevues exploratoires ont été faites auprès des représentants d'organismes communautaires, comme par exemple, le Centre communautaire des aînés Saint-Michel/Rosemont, la Maison des grands-parents de Villeray, le Service à la Famille chinoise du Grand Montréal, Multicaf, et le Regroupement économique et social du Sud-Ouest (RESO). Au total, nous avons réalisé dix entrevues exploratoires.

Par la suite, nous avons établi une liste de contacts incluant dix institutions publiques et vingt-deux organismes communautaires (Annexe 4). Ce sont soit des ministères impliqués directement ou indirectement dans la mise en place et l'opération des projets en matière d'inclusion numérique, comme Industrie Canada ou le Conseil de la science et de la technologie, soit des groupes communautaires et les CACI, qui sont maîtres d'œuvre de projets de type « info-inclusion ».

La première phase exploratoire d'entrevues ainsi que l'analyse documentaire nous ont permis de constater que les changements politiques font évoluer les pratiques des organismes communautaires. Cette découverte nous a amenée à nous poser la question suivante : face à la persistance des fractures et exclusions numériques, situation alimentée par la dominance de l'idéologie techniciste, quel modèle de développement des TIC serait le plus approprié pour permettre une amélioration des conditions sociales du plus grand nombre? Selon notre hypothèse, en réagissant à l'insuffisance des moyens publics dans les programmes sociaux, les organismes misent sur la mobilisation de la communauté et des ressources, permettant de faire émerger un « autre » modèle de développement des TIC en faveur des groupes défavorisés. Ces questionnements et hypothèses nous amènent à la phase intensive de notre recherche.

3.7.2.2 La phase intensive

La phase intensive s'est déroulée entre octobre 2010 et septembre 2011. L'objectif de cette étape était de tester les données collectées au cours de la phase exploratoire et recueillir toutes les informations nécessaires à la vérification de nos hypothèses de recherche. Lors de cette phase, nous avons réalisé vingt-deux entrevues avec les principaux acteurs ayant joué un rôle dans le mouvement de démocratisation des TIC. Nous avons réalisé quatre entrevues avec des représentants

gouvernementaux, trois avec des fonctionnaires municipaux, quinze avec des travailleurs et des intervenants communautaires et une avec un organisme parapublic. De plus, nous avons mené un focus group avec des usagers.

Cette phase nous a montré la complexité de notre objet de recherche. En premier lieu, l'accès à l'information gouvernementale a toujours été un obstacle dans notre processus de recherche. Souvent les demandes de rencontres sont restées sans réponse. Si quelques institutions publiques nous ont accordé une entrevue, débattre des orientations gouvernementales s'est avéré un sujet sensible :

Question :... Certaines informations circulent au sujet de l'arrêt du financement du programme (PAC) par le gouvernement du Canada ou Industrie du Canada.

Réponse : ... il faudrait leur demander directement. Moi, je suis fonctionnaire, j'ai un programme à exécuter. Je ne peux pas commenter les rumeurs qui circulent. (Entrevue n.1, avec un fonctionnaire d'Industrie Canada).

De plus, nous avons éprouvé des difficultés à joindre certains organismes communautaires, en particulier ceux qui avaient un rôle majeur dans le mouvement.

Certains acteurs communautaires ont exprimé un sentiment mitigé à l'égard de l'émergence d'un nouveau mode de fonctionnement dans le champ des actions communautaires. Nous avons ainsi retracé la structuration des mouvements communautaires depuis leur émergence dans les années 1980 et la mobilisation continue autour de la survie du programme PAC, pour la reconnaissance publique des besoins des groupes défavorisés en ce qui concerne l'accès et l'appropriation des TIC. Nous avons commencé à examiner l'évolution de l'organisme Communautaire. C'est un acteur qui a joué un rôle significatif et qui a choisi d'adopter de nouvelles méthodologies d'action face aux changements politiques en matière de programmes sociaux.

Ces constats nous ont amené à mener une étude de cas sur le Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. L'étude de cet organisme est basée sur une analyse documentaire et sur des entrevues en profondeur avec des responsables du secteur informatique, du secteur alphabétisation, de la coordination de l'organisme comme tel, ainsi que sur un focus group avec six participants.

3.7.2.3 La phase de validation et de triangulation des données

Pour assurer la validité de nos données, nous avons combiné des démarches d'observation non participante, avec des entrevues de validation auprès d'organismes communautaires et des chercheurs universitaires. Dans le cadre de notre étude de cas, nous avons assisté aux ateliers de formation, à une assemblée générale et à différentes activités.

Les informations recueillies par l'intermédiaire des entrevues de divers types ont été complétées et enrichies par la cueillette de données secondaires, telles les données des sites Internet des gouvernements, des articles de presse, des rapports annuels des gouvernements et des organismes, etc. L'analyse de ces données secondaires nous a permis de contrôler et consolider les données de première main collectées sur le terrain.

3.8 Traitement et analyse des entrevues

Les entrevues ont été transcrites selon le principe de transcription intégrale, sans éliminer les remarques émotives, ainsi que les hésitations, redites, etc. Par la suite, l'analyse du contenu s'est décomposée en trois phases, avec par ordre chronologique : la pré-analyse, l'exploitation du matériel ainsi que l'analyse et

l'interprétation des résultats, selon les principes établis par Deslauriers (1991) pour la recherche qualitative.

La pré-analyse a consisté en une première lecture des transcriptions des entrevues, pour prendre connaissance du contenu des enregistrements et identifier les principales constatations. La seconde phase d'exploitation du matériel a consisté au codage de l'information, conformément aux principes établis par Wanlin (2007). D'abord, nous avons classifié les informations et ensuite nous les avons codifiées à l'aide de notre grille d'analyse (Tableau 3). La troisième phase a été celle de l'interprétation des résultats. Cette phase est vue comme :

une opération logique par laquelle on tire d'une ou de plusieurs propositions (en l'occurrence les données établies au terme de l'application des grilles d'analyse) une ou des conséquences qui en résultent nécessairement. Il s'agit donc de justifier la validité de ce qu'on avance à propos de l'objet étudié en exposant les raisons de la preuve (Robert et Bouillaguet, 1997, p. 32, cité dans Wanlin, 2007, p. 251).

Tableau 3 : Grille d'analyse des informations recueillies lors des entrevues

Concepts Opérationnels	Éléments d'analyse	Indicateurs	Éléments des entrevues
Cohésion sociale	Communauté et population	<ul style="list-style-type: none"> • Équilibre • Autonomie • Identité et appartenance territoriale • Implication citoyenne • Solidarité • Liens • Inclusion 	
	Partenariat	<ul style="list-style-type: none"> • Objectif commun • Partage • Leadership • Concertation 	
Initiative locale	Territoire	<ul style="list-style-type: none"> • Enjeux • Identité • Liens avec l'extérieur • Conscience territoriale 	
	Acteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Initiateur • Partenaires • Leadership • Solidarité 	
	Ressources	<ul style="list-style-type: none"> • Locales/ Supralocales • Humaines • Financières 	
	Actions collectives	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation • Concertation • Apprentissage • Actions collectives 	
Solidarité numérique	Maillage	<ul style="list-style-type: none"> • Leadership • Partenariat • Solidarité • Mobilisation • Collaboration 	
	Pratiques communautaires	<ul style="list-style-type: none"> • Accès • Appropriation sociale • Pratique citoyenne • Développement collectif 	

3.9 Éthique et confidentialité des résultats

Nos enquêtes de terrain reposent largement sur les entrevues avec des acteurs et des utilisateurs, ce qui nous amène à appliquer rigoureusement les principes éthiques en vigueur à l'UQAM afin de respecter leur anonymat et la confidentialité des informations. Un document présentant notre recherche (Annexe 2) et un autre comprenant un formulaire de consentement (Annexe 3) ont été présentés aux répondants. Au commencement de chaque entrevue, nous avons informé les répondants des mesures prises pour garantir la confidentialité de leurs réponses ainsi que sur leur droit à ne pas répondre à certaines questions ou à arrêter l'entrevue quand ils le souhaitent. Chaque répondant a été invité à signer le formulaire de consentement.

Toutes les informations ont été regroupées et traitées de façon à assurer la confidentialité des réponses et l'anonymat des répondants. Les enregistrements audio ainsi que les informations tirées des entrevues ont été conservés dans des fichiers classés confidentiels.

Conclusion

Dans ce chapitre, nous avons défini la méthodologie choisie pour réaliser notre projet de recherche. Nous avons précisé notre positionnement épistémologique inspiré du paradigme de la postmodernité, qui, dans les études régionales et urbaines, accorde une importance à l'espace et à la dimension locale (Klein, 2010). C'est l'approche que nous avons adoptée dans l'analyse critique des politiques publiques et des actions communautaires locales orientées vers la solidarité numérique présentée dans les chapitres suivants.

DEUXIÈME PARTIE

RECHERCHE EMPIRIQUE

MONTRÉAL : LA MÉTROPOLÉ NUMÉRIQUE ET L'INFOPAUVRÉTÉ

Introduction

Notre recherche porte sur la lutte contre la fracture numérique dans la ville de Montréal. Ce qui nous intéresse davantage ce sont les initiatives communautaires qui utilisent les TIC dans leurs actions collectives contre l'exclusion et, partant, se confrontent à la fracture numérique. Nous partageons la vision de Jochems (2005), selon qui les TIC pourraient servir d'outils d'empowerment communautaires et favoriser l'inclusion sociale. Pour cela, dit-elle, il faut « socialiser la technique et non le contraire. Autrement dit, le projet politique et culturel est celui qui donne sens à la technique » (p. 206). Ainsi, pour résoudre le problème de la fracture numérique, celle-ci « doit être résolument considérée comme un problème de fracture politique. La fracture numérique devient alors qu'une nouvelle expression de l'exclusion sociale » (Jochems, 2007b, p. 216).

L'intérêt du cas de la métropole québécoise réside dans le fait qu'il représente bien un type de configuration particulière. D'une part, les groupes communautaires montréalais jouent un rôle central et proactif dans le développement local, en

particulier dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion (Klein et Champagne, 2011), ce qui fait que la ville est relativement cohésive (Klein et Tremblay, 2010):

« Through the collective action of social economy actors via the mobilizing efforts of pivotal cultural and business organizations, the institutional structure was changed in Montréal to open the door for creation of an inclusive governing regime in the economic development arena [...] this consensus-building culture that allows the maintenance of social cohesion, an advantage Montréal enjoys over other large North American cities » (p. 574, p. 577).

Mais, en même temps, comme dans le cas d'autres grandes villes, les instances administratives mettent en place des stratégies visant la compétitivité en priorisant le secteur privé. Ces deux dimensions du développement de la ville sont présentes dans l'attitude des acteurs face aux TIC. La ville de Montréal présente donc des caractéristiques communes à d'autres métropoles internationales qui se positionnent pour monter dans le palmarès de la connexion aux réseaux numériques, tout en se confrontant à une situation critique du fait qu'une partie importante de la population est affectée par la pauvreté, l'exclusion et la fracture numérique.

Les études canadiennes et québécoises affirment que le problème de la fracture numérique, qui concerne le fait qu'une part importante de population n'a pas l'accès aux nouvelles technologies ou ne parvient pas à les maîtriser, est le résultat d'inégalités d'ordre économique, éducationnel et culturel (Reddick, 2000 ; Communautaire, 2003a ; Industrie Canada, 2009). Le CEFRIO a souligné trois facteurs : le revenu, l'âge et la scolarité, lesquels permettent d'expliquer l'essentiel des différences en ce qui concerne l'utilisation d'Internet (CEFRIO, 2010).

L'exclusion numérique à laquelle font face les groupes démunis sur les plans économiques comme sociaux à Montréal, est la problématique que nous allons analyser dans ce chapitre. Si les gouvernements mènent une politique volontariste pour positionner Montréal comme métropole numérique en misant sur la

compétitivité des industries, une telle priorité n'est pourtant pas appliquée à tous les secteurs. Nous montrerons que les groupes ayant un faible revenu et un niveau faible de scolarité n'ont pas les moyens ni les compétences pour pouvoir bénéficier des ressources et opportunités offertes par les TIC.

4.1 Montréal - la métropole numérique ?

L'histoire de la métropole québécoise donne à voir un véritable arbre généalogique d'expérimentations et d'innovations dans le domaine des télécommunications. La ville a commencé à accueillir plusieurs grands groupes de l'industrie dès le XIX^e siècle. En 1847, *Montreal Telegraph Company*, l'entreprise la plus importante de l'époque, a ouvert ses nouveaux bureaux dans le Vieux-Montréal. La compagnie a rapidement étendu son action à l'ensemble de la province et au-delà, allant même jusqu'à l'Ontario et l'ouest des Grands Lacs, ainsi que jusqu'aux Maritimes (Rens et Roth, 2001). En 1879, Montréal a eu sa première centrale téléphonique, ce qui l'inscrivait dans la course mondiale de la commercialisation du téléphone lancée par ses homologues étatsuniens (1877) et français (1879) (Babe, 1990). On y trouve aussi la première station radiophonique publique du monde — le CFCF lancé en 1919. Notons aussi le fameux projet télématique *Alex* mis sur pied à la fin des années 1980.

La communication et les médias avaient toujours été vus par le gouvernement du Québec comme des instruments essentiels de la souveraineté culturelle (Mussio, 2001 ; Côté, 2002). C'est à partir des années 1990 que le développement économique par les nouvelles technologies prend le dessus et devient le pivot des politiques technologiques provinciales et municipales au nom de la compétitivité du territoire montréalais (Côté, 2002).

La ville veut ainsi se positionner comme leader de haute technologie. Trois industries de pointe s'inscrivent au premier plan du développement économique : 1) l'industrie aérospatiale, 2) l'industrie biopharmaceutique et des biotechnologies, et 3) les technologies de l'information et de la communication. Ces trois secteurs rassemblent plus de 200 000 emplois et constituent le moteur de la croissance économique pour la métropole. En ce qui concerne le secteur des TIC, la région se classe au huitième rang en Amérique du Nord en termes de concentration d'emploi dans les TIC. On dénombrait en 2010 près de 120 000 travailleurs dans la RMR de Montréal dans ce domaine dont un peu plus de 30 000 étaient du ressort d'entreprises étrangères. Entre 2008-2010, ce domaine a enregistré un taux de 4% pour la croissance du nombre d'emplois, ce qui classe Montréal au 2^e rang parmi les vingt plus grandes métropoles nord-américaines en cette matière. En 2009, les revenus d'exploitation des entreprises en TIC du Grand Montréal ont atteint près de 25 G\$ dont 3,5 G\$ comme résultat des exportations (TechnoMontréal, 2011).

D'ailleurs, la région montréalaise se démarque par la présence d'un pôle universitaire de qualité : cinq universités, sept grandes écoles, vingt et un cégeps, trois centres hospitaliers universitaires et plus de 200 centres de recherche lesquels permettent d'assurer une relève professionnelle en place (CMM, 2005). Par exemple, en 2007, parmi les 3 000 nouveaux diplômés en sciences informatiques, en génie informatique et génie électrique décernés dans la province du Québec, 70 % d'entre eux se trouvaient dans la région montréalaise. Pour la période de 1997-2007, la province a enregistré une croissance de 47,3 % pour la distribution annuelle de brevets. Aussi, la RMR de Montréal se targue d'une forte capacité d'invention. En 2011, elle a fait enregistrer 567 brevets à l' *United States Patent and Trademark Office* (USPTO) comparé à 1087 dans l'ensemble du Québec, soit 52 % de toutes les inventions brevetées (Institut de la statistique du Québec, 2013).

En ajoutant les avantages que détient la métropole, comme son bassin de main-d'œuvre dynamique et qualifiée, les coûts relativement bas des loyers, du

transport et de l'électricité, les faibles cotisations patronales aux avantages sociaux, en particulier les incitatifs gouvernementaux, Montréal se distingue par rapport à d'autres grandes villes nord-américaines. Selon une étude comparative du groupe de consultants KPMG sur la localisation des entreprises à l'échelle internationale, une entreprise montréalaise spécialisée en services informatiques et logiciels bénéficie d'un avantage-coût de 19,6 % sur les coûts d'exploitation annuels par rapport à la moyenne des grandes villes aux États-Unis (KPMG, 2010). Si on élargit le bassin d'analyse à l'échelle du Grand Montréal¹⁹, l'étude de KPMG publiée en 2011 a placé le territoire au 1^{er} rang du top 20 des plus grandes métropoles nord-américaines pour ce qui est de la compétitivité des coûts d'exploitation en TIC (TechnoMontréal, 2012).

Il est important de rappeler le lancement de la Grappe des TIC du Grand Montréal en 2005. La Grappe est représentée par TechnoMontréal dans le but de regrouper les 5 000 entreprises et organisations reliées aux TIC « autour d'une initiative de grappe et la poursuite d'objectifs communs et d'actions concertées pour en accélérer le développement » (CMM, 2012). Les entreprises de la grappe se répartissent dans des secteurs diversifiés, tels la fabrication, les logiciels, les services informatiques et de télécommunication, les jeux vidéo, l'imagerie ou les équipements de télécommunications, etc. Au début de 2012, la Grappe s'est donnée trois objectifs dans le but de faire de Montréal une métropole numérique mondiale :

- Mettre toutes les infrastructures des TIC au meilleur niveau mondial là où ça compte (au centre-ville, par exemple), de Wi-Fi à très large bande, de fibres optiques jusque dans les bureaux, etc.
- Élaborer un plan pour faire de la région métropolitaine une plaque tournante de l'innovation ouverte et partagée dans tout le secteur des TIC et pour que Montréal devienne une sorte de campus stimulant où l'information TIC circule et attire.

¹⁹ Le territoire du Grand Montréal regroupe 82 municipalités et couvre une superficie de plus de 4 000 km². Il englobe: Île de Montréal, Ville de Laval, Ville de Longueuil, municipalités de la couronne nord du Saint-Laurent, municipalités de la Rive-Sud du Saint-Laurent.

- Créer une vitrine technologique des projets et applications innovateurs montréalais (Paquin, 2012).

En somme, différents incitatifs publics ont été mis en place en faveur du développement de l'industrie des TIC dans la métropole. En octobre 2011, Montréal est devenue la première ville québécoise à rendre ses données publiques disponibles en ligne (<http://donnees.ville.montreal.qc.ca/>).

4.2 La controverse sur la disparité numérique

Alors que Montréal essaie de se hisser parmi les villes les plus compétitives au niveau nord-américain et de faire en sorte que ses entreprises soient parmi les plus innovatrices du pays, une fracture numérique s'installe au sein de la population de la métropole. D'un côté, les plus riches, les plus diplômés et les plus jeunes, utilisent davantage l'Internet et les différents dispositifs d'accès de dernière génération : téléphone intelligent, téléphone à écran tactile, tablette numérique, etc. D'un autre côté, une partie importante de la population, qui n'a pas les moyens d'acquérir un simple ordinateur, ni les habiletés et les compétences techniques de base pour s'en servir, est laissée pour compte.

À une échelle plus large, la province du Québec fait toujours partie des retardataires en termes de branchement sur Internet par ménage. Remontons à l'année 2000. Avec un taux de 33,8 % de ménages québécois connectés, alors que la moyenne canadienne était de 42,2 %, la province était placée au 6^e rang au pays (Tableau 4). Une situation similaire était enregistrée pour la métropole québécoise qui se trouvait à la treizième position parmi les 15 RMR canadiennes avec un taux de branchement de 39,3 % (Tableau 5).

Tableau 4 : Pourcentage de la population âgée de 15 ans et plus utilisant les TIC au Canada par province, 2000

Pourcentage de la population âgée de 15 ans et plus utilisant certaines TIC, Canada et provinces, 2000								
	Population totale	Internet	Domicile branché sur Internet*	Courriel	Ordinateur	Télécopieur	Téléphone cellulaire	Guichet bancaire automatique
	milliers		%					
Canada	24 566	52,8	42,2	46,7	65,3	50,3	51,8	78,2
Terre-Neuve et Labrador	441	43,5	30,7	36,7	55,3	42,3	46,9	76,5
Île-du-Prince-Édouard	110	48,2	34,4	42,0	60,2	45,6	48,8	77,9
Nouvelle-Écosse	762	52,0	40,7	46,4	63,4	43,6	51,9	79,0
Nouveau-Brunswick	612	44,5	32,7	37,5	59,0	40,5	51,5	74,7
Québec	5 973	45,6	33,8	38,3	60,6	49,4	41,1	80,9
Ontario	9 333	54,7	46,7	49,3	66,3	48,4	53,3	75,8
Manitoba	895	46,0	32,4	39,3	60,9	43,7	48,9	75,0
Saskatchewan	790	50,1	34,3	41,9	63,1	45,2	57,0	73,8
Alberta	2 353	60,3	47,7	54,2	71,5	57,5	64,4	81,0
Columbia-Britannique	3 296	61,2	49,6	55,7	71,4	59,8	58,1	81,0

Source : Enquête sociale générale, Cycle 14, Division de la statistique sociale, du logement et des familles, Statistique Canada.

Tableau 5 : Pourcentage de la population âgée de 15 ans et plus utilisant certaines TIC au Canada par RMR, 2000

	Population totale	Internet	Domicile branché sur Internet*	Courriel	Ordinateur	Télécopieur	Téléphone cellulaire	Guichet bancaire automatique
	milliers		%					
Canada	24 566	52,8	42,2	46,7	65,3	50,3	51,8	78,2
St-John's	141	59,7	43,6	52,2	69,0	51,9	59,2	85,2
Halifax	288	65,4	51,2	59,9	74,3	56,8	62,6	87,9
Saint John	102	54,7	40,0	45,5	64,5	43,3	53,1	81,6
Québec	540	46,8	37,3	40,3	60,3	48,5	38,2	82,6
Montréal	2 767	51,0	39,3	44,0	65,7	55,5	45,8	82,5
Ottawa-Gatineau	866	62,7	52,7	58,6	74,7	57,2	56,9	81,7
Toronto	3 832	55,8	48,7	50,7	67,0	53,2	56,2	75,4
Hamilton	556	55,5	50,6	47,2	69,5	47,4	56,4	77,4
Winnipeg	534	49,4	35,3	43,2	62,3	42,9	47,3	78,9
Régina	143	58,9	40,3	51,6	72,5	50,6	56,8	82,6
Saskatoon	187	64,0	49,8	59,0	77,2	52,0	56,9	84,3
Calgary	752	67,4	55,0	63,6	76,8	61,7	63,8	85,1
Edmonton	753	59,9	48,8	53,2	71,5	54,8	62,2	80,8
Vancouver	1 662	63,2	53,7	58,6	73,4	63,3	64,5	81,0
Victoria	289	63,5	48,0	58,2	70,7	57,5	52,2	79,4

Source : Enquête sociale générale, Cycle 14, Division de la statistique sociale, du logement et des familles, Statistique Canada.

Mais, ces résultats ont beaucoup changé pendant ces dix dernières années. En 2010, 73 % des ménages québécois se rendaient sur la toile. Concernant Montréal, en 2009, l'« Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet par les individus » (ECUI) réalisée par Statistique Canada montrait que le taux d'utilisation d'Internet à des fins personnelles par les Montréalais de 16 ans et plus s'élevait à 83 %. Il n'est donc pas étonnant que certains se soient précipités pour annoncer la fin des inégalités et à parler de l'adoption populaire d'Internet via des appareils de nouvelle génération :

[...] l'utilisation d'Internet mobile, il est remarquable de constater à quel point son utilisation est fréquente et quotidienne. Que les utilisateurs accèdent à Internet par l'intermédiaire d'une tablette numérique, d'un téléphone intelligent, d'un téléphone cellulaire ou d'un baladeur numérique, ils sont toujours une majorité – allant jusqu'à près des trois quarts – à maximiser l'utilité de leur appareil en réalisant un usage quotidien d'Internet mobile (CEFRIO, 2011b, p. 14).

Mais, il ne faut pas oublier que le taux de branchement n'est pas le taux de connexion à partir du domicile. Selon les données de CEFRIO (2011a), depuis plusieurs années, le nombre de domiciles branchés à Internet reste relativement stable, s'établissant à 76,1 % en 2011. Cela veut dire que l'amélioration du taux de branchement a été possible grâce aux accès publics alternatifs (centres communautaires, bibliothèques, cybercafés, etc.), et non pas à l'augmentation du branchement des ménages défavorisés. Selon une ancienne directrice d'un organisme communautaire:

La donnée réelle (devrait être) le nombre d'ordinateurs à la maison. Une personne pauvre, une femme monoparentale, vit dans Centre-Sud, elle n'aura pas d'ordinateur. Ces gens... leurs enfants ne peuvent pas faire leur devoir par Internet. Le nombre d'ordinateurs à la maison, j'ai déjà fait (le compte) à Communautique. CEFRIO est bien beau. Mais ce qu'il évalue, ce sont ceux qui sont déjà sur Internet (et non) pas l'ordinateur à la maison. À partir de quel endroit les gens vont ? Si on commence à regarder les découpages... coût,

temps, c'est quoi les gens qui sont à la fracture numérique. C'est quoi leur revenu ? leur scolarité ? ... il faut regarder c'est quoi les moyens qu'ils ont autour d'eux. Tu regardes le nombre d'ordis... selon les données de CEFRIO, (ils sont) passés par des bibliothèques, par des organismes, par tous les accès gratuits. Ils n'ont pas les moyens. La priorité, c'est manger... C'est pourquoi il y avait un programme du gouvernement du Québec pour l'achat d'ordinateurs pour des personnes pauvres... Admettons une personne pauvre, faut qu'elle paie ses enfants, loyer, nourriture. Elle n'aura pas les moyens pour payer l'accès Internet. Puis changer d'ordinateur tous les 3 ans (Entrevue n°8, ancienne directrice d'un organisme communautaire).

Le manque d'équipements, dont l'absence d'ordinateur à la maison, est la première raison qui explique la non-connexion des ménages québécois (26%), indiqué dans le rapport du CEFRIO (2010). C'est principalement le cas des familles qui ont un faible revenu, un faible niveau de scolarité, ainsi que des personnes âgées de 65 ans et plus. Le Tableau 6 nous donne un aperçu de la possession des équipements en fonction de différents profils socioéconomiques des populations. On remarque qu'un écart persiste quant à l'acquisition d'ordinateurs par les familles ayant un revenu annuel de moins de 20 000 \$ et ceux dont le revenu dépasse 80 000 \$.

Tableau 6 : Taux de possession des équipements au Québec selon le profil - 2010

Strate socioéconomique	Type d'équipement				
	Ordinateur de table	Ordinateur portable	Téléphone cellulaire de base	Téléphone intelligent	Tablette numérique
18-24 ans	80,9 %	79,0 %	57,3 %	46,6 %	5,8 %
65 ans et plus	37,6 %	24,9 %	38,2 %	2,3 %	2,5 %
RMR de Montréal	62 %	60,6 %	60,4 %	29,3 %	6,4 %
RMR de Québec	62,8 %	53,1 %	61,5 %	22,2 %	8,5 %
Revenu familial annuel < 20 000 \$	42,6 %	32,1 %	43,2 %	17,3 %	0,8 %
Revenu familial annuel 80 000 \$ et plus	71,6 %	81,3 %	69,8 %	43,3 %	14,4 %
Scolarité primaire/secondaire	42,4 %	36,3 %	52,7 %	22,6 %	2,4 %
Scolarité universitaire	66,8 %	75,2 %	61,6 %	26,9 %	8,4 %

Source : CEFRIO, 2010

Par conséquent, les accès publics, particulièrement les centres d'accès communautaires, semblent compenser l'absence d'ordinateur à la maison chez les groupes défavorisés:

Le défi, c'est de rejoindre toutes les personnes, les démunis (qui n'ont) pas d'ordinateurs. Les personnes défavorisées qui n'ont pas l'accès chez eux, à la maison, un pac informatique. C'est ça le défi, de les amener ici. Il y en a beaucoup qui n'ont pas ça. Il y en a qui n'ont même pas les téléphones, ni la télévision par câble. On est un quartier défavorisé ici... Les tours d'habitation... facilement, sans me tromper, je dirais facilement 70, 80 % qui n'ont pas (l'ordinateur). C'est des personnes sous l'aide sociale, défavorisées, qui viennent d'arriver au pays, monoparentales, parlent pas français, parlent pas anglais (Entrevue n.27, Responsable d'un centre des loisirs situé au centre-ville de Montréal).

Nous nous rappelons d'une question posée par une étudiante au doctorat pendant une discussion lors du séminaire. Selon elle, il était inimaginable que puisse exister, au tournant de l'année 2010, à Montréal, dans la ville « moderne et créative »,

des familles sans ordinateur à la maison. Pourtant, cette situation est fréquente dans les quartiers défavorisés montréalais.

Contrairement à ceux qui, s'inscrivant dans le déterminisme technologique, annoncent l'arrivée de l'accès universel aux TIC par tous, la disparité entre les deux extrêmes s'accroît, d'autant plus que les différentes inégalités sociales et économiques se creusent d'une manière incessante sous l'influence du modèle néolibéral. L'augmentation du taux de branchement est donc relative. Prenons les résultats de 2010 concernant le taux de connexion dans les provinces canadiennes. Le Québec a perdu une place et s'est trouvé au 7^e rang, juste devant la province de Nouveau-Brunswick (70 %), mais loin derrière les provinces de la Colombie-Britannique (84 %) et de l'Alberta (83 %) (Tableau 7).

Tableau 7 : Pourcentage des ménages canadiens ayant un accès à Internet à domicile par province, 2010

Province	%
Colombie – Britannique	84
Alberta	83
Ontario	81
Nouvelle – Écosse	77
Saskatchewan	76
Terre – Neuve – et – Labrador	74
Île – du – Prince – Édouard	73
Québec	73
Manitoba	73
Nouveau – Brunswick	70
Canada	79

Source : Statistique Canada, 2010

Compte tenu de son poids démographique et du taux de pauvreté dans la ville, c'est à Montréal que se trouvent la plupart des Québécois non connectés. Concernant ce point, le professeur Stéphane Gauvin de l'Université Laval a réalisé une analyse à partir des données d'enquête NETendances de CEFRIO. Les résultats illustrent les différentes situations d'utilisation d'Internet dans l'île de Montréal et ses alentours.

La densité d'internautes est plus faible à l'intérieur de l'île de Montréal et particulièrement dans les quartiers défavorisés (Gauvin, 2012).

4.3 L'infopauvreté et les faibles revenus

Selon l'« Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet » de Statistique Canada (2009), le taux d'utilisation d'Internet à des fins personnelles varie fortement selon le revenu familial (Tableau 8). Dans la région de Montréal, le taux d'utilisation est de 63,5 % chez les ménages ayant un revenu inférieur à 28 000 \$, alors que ce taux est de 95,5 % chez les ménages qui gagnent de 85 000 \$ et plus. À l'intérieur de ces deux extrêmes, les taux varient entre 84,6 % chez les ménages ayant un revenu situé au quintile de 28 001 \$ à 49 999 \$ et 89,1 % chez ceux gagnant 50 000 \$ à 84 999 \$.

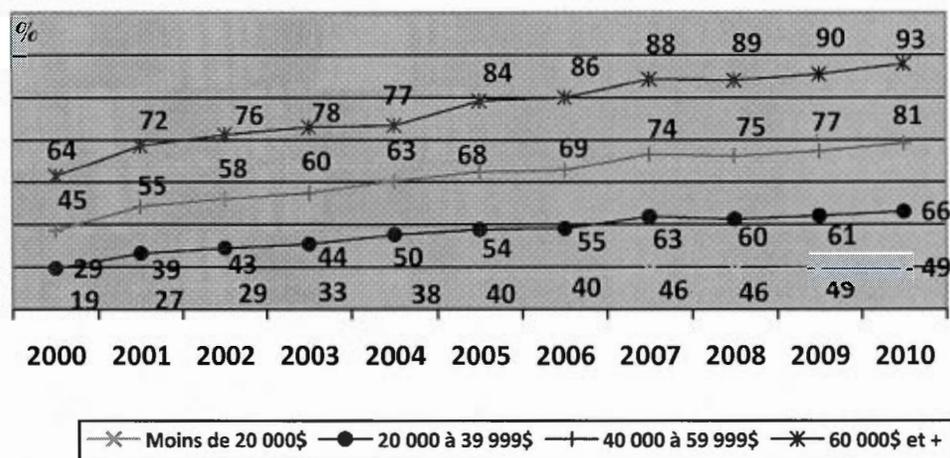
Tableau 8 : Taux d'utilisation d'Internet à des fins personnelles selon le revenu du ménage, région de Montréal, 2009

Région (en %)	28 000 \$ ou moins	De 28 001 \$ à 49 999 \$	De 50 000 \$ à 84 999 \$	85 000 \$ et plus	Total
Montréal	63,5	84,6	89,1	95,5	83,0
Moyenne au Québec	49,4	74,7	85,8	94,7	77,1

Source: Statistique Canada, 2009

Lorsqu'on compare les courbes d'évolution d'usage d'Internet de différentes catégories de revenus, les résultats confirment que le fossé est loin d'être comblé. Par exemple, en 2010, 93 % des ménages québécois ayant un revenu supérieur à 60 000 \$ sont allés sur l'Internet, par rapport à 49 % des familles gagnant moins de 20 000 \$ par année. Il est intéressant de noter que l'écart entre ces deux groupes était de 44 points contre 41 points en 2009 (Figure 6).

Figure 6 : L'utilisation d'Internet selon le revenu au Québec entre 2000 et 2010



Source : CEFRIO, 2010

Il est évident que les facteurs socioéconomiques comme le revenu ont des impacts importants sur l'accroissement de la fracture numérique. Une étude sur les régions métropolitaines du Canada pour la période de 1980 à 2000 place Montréal au rang le plus élevé en ce qui concerne la population vivant sous le seuil du faible revenu (Heisz et Mcleod, 2004). En 2006, cette population représentait 29 % de la population totale de la ville, 17,2 % pour l'ensemble du Québec. En ce qui concerne les prestataires de l'aide sociale et de l'assurance-emploi, l'île de Montréal en comptait, en 2008, 74,9 % et 44,4 % de tous les prestataires de la RMR de Montréal, soit 89 778 et 34 893 personnes respectivement (Gouvernement du Québec, 2010). Les catégories de population à revenus moyens enregistrent des progrès, tandis que les catégories à faible revenu continuent de perdre du terrain. Le fossé s'élargit lorsqu'on compare les déciles des revenus les plus élevés aux déciles des plus faibles revenus. Comme nous l'avons montré plus haut, le taux de possession d'un ordinateur diminue avec le niveau de revenu. Cette marginalisation en regard des TIC ajoute une difficulté additionnelle à l'inclusion sociale et une contrainte à l'exercice de la citoyenneté sociale :

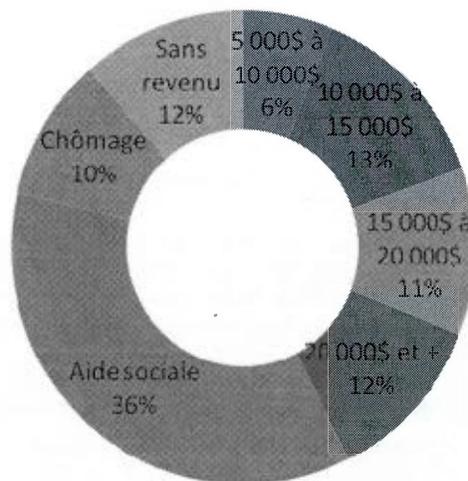
Il y a un clivage. Il y a des gens qui ont le vouloir d'apprendre, qui ont le vouloir de, éventuellement, peut-être acheter un ordinateur. Mais il y a un autre groupe de gens qui n'ont pas des lignes téléphoniques chez eux. Et pour eux, leur vie serait plus facile s'ils apprenaient comment utiliser l'ordinateur, comment se servir d'Internet. De plus en plus, parce que maintenant, le monde fonctionne... les gouvernements, ils veulent que tu utilises l'Internet d'abord, avant tu lui parlais, tu pouvais aller au bureau. Dans le monde actuel, c'est moins facile de parler avec une personne, c'est difficile pour les gens qui n'ont pas seulement l'accès chez eux, mais ils ne savent pas (utiliser Internet) (Entrevue n°22, avec une animatrice de formation informatique).

À Montréal, les points d'accès public (centres communautaires, bibliothèques, etc.) peuvent compenser en partie le manque d'équipements et d'accès au numérique à la maison. Une étude réalisée dans le cadre du projet « Ça clique dans mon milieu » à Montréal-Nord, un des quartiers les plus pauvres de la ville, confirme cette tendance. Ce projet a pour objectif d'outiller la population défavorisée pour l'utilisation de l'ordinateur et de l'Internet. Les résultats de l'étude relèvent que, près de 90 % de participants aux ateliers informatiques vivent avec un revenu annuel inférieur à 20 000 \$ (Figure 7).

Figure 7 : Revenu des participants du projet « Ça clique dans mon milieu »

Revenu	Nombre de participants
5 000 \$ à 9 999 \$	7
10 000 \$ à 14 999 \$	15
15 000 \$ à 19 999 \$	13
20 000 \$ et +	13
Aide sociale	41
Chômage	11
Sans revenu	13
Total	113

Source : Parole d'excluEs, 2010



4.4 La scolarité comme facteur d'infopauvreté

En plus du revenu, les chercheurs identifient la scolarité ou la littératie comme facteur ayant des impacts négatifs sur l'utilisation des TIC. Notons qu'au chapitre de l'analphabétisme, le Québec se classe parmi les plus affectés par ce problème à l'échelle canadienne, telle que l'indique l'« Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes » (EIACA) menée par Statistique Canada en 2003 (Tableau 9). Cette enquête évalue les compétences des personnes dans quatre domaines : la compréhension de textes suivis, la compréhension de textes schématiques, la numératie et la résolution de problèmes. Chaque domaine peut être évalué selon une échelle graduée de 5 niveaux de complexité, sur une échelle allant de 0 à 500 points :

- Niveau 1 (0-225): le niveau le plus faible sur les échelles de compétence.
- Niveau 2 (226-275): le niveau de faibles compétences, correspondant à des tâches simples.
- Niveau 3 (276-325): niveau souhaitable, représente le niveau à partir duquel la personne ayant les compétences minimales requises pour répondre bien aux exigences de compétence de la société.
- Niveau 4-5 (326-500): compétences élevées pour des tâches complexes.

Les résultats (Tableau 9) montrent que, dans trois des quatre domaines, dont la compréhension de textes suivis, la compréhension de textes schématiques et la numératie, la moyenne des résultats québécois est inférieure à la moyenne canadienne. Par exemple, sur la compréhension de textes suivis, le taux des Canadiens d'âge actif (16 à 65 ans) situés en deçà du niveau 3 était de l'ordre de 42 %, soit 9 millions. Pour le Québec, cette proportion montait à 55 % (Statistique Canada, 2005).

Les difficultés sérieuses à lire et à comprendre un texte constituent une partie des raisons de l'exclusion numérique. Au Québec, le taux d'utilisation d'Internet est de 93,7 % chez ceux ayant un diplôme universitaire. Il est de 84,4 % chez ceux ayant des études collégiales ou un certificat universitaire, tandis que chez les personnes ayant un niveau d'études secondaires ou moins le taux est de 56,1 %. C'est dans ce dernier quintile qu'on observe un écart important entre le Québec et le reste du Canada (Tableau 10).

Tableau 9 : Comparaison des scores moyens du Québec avec ceux des provinces et territoires canadiens pour la population de 16-65 ans concernant la compréhension de textes, par domaine de compétence, 2003

Compréhension de textes suivis		Compréhension de textes schématiques		Numératie	
Territoire du Yukon	296	Saskatchewan	294	Saskatchewan	284
Saskatchewan	294	Territoire du Yukon	294	Territoire du Yukon	283
Alberta	289	Alberta	290	Alberta	281
Colombie-Britannique	288	Colombie-Britannique	290	Colombie-Britannique	279
Nouvelle-Écosse	286	Nouvelle-Écosse	284		
Manitoba	283	Manitoba	283		
Canada	281	Canada	281		
		Ontario	279		
Île-du-Prince-Édouard	282	Île-du-Prince-Édouard	281	Canada	272
Terr. du Nord-Ouest	280	Terr. du Nord-Ouest	280	Nouvelle-Écosse	272
Ontario	279	Québec	273	Manitoba	271
Québec	275	Nouveau-Brunswick	270	Ontario	270
Nouveau-Brunswick	273	Terre-Neuve-et-	269	Québec	269
Terre-Neuve-et-	271	Labrador		Île-du-Prince-Édouard	269
Labrador				Terr. du Nord-Ouest	269
Terr. du Nunavut	232	Terr. du Nunavut	234	Nouveau-Brunswick	262
				T.-N.-et-Labrador	259
				Terr. du Nunavut	220

	Provinces ou territoires dont le score moyen est significativement supérieur à celui du Québec
	Provinces ou territoires dont le score moyen n'est pas significativement différent.
	Provinces ou territoires dont le score moyen est significativement inférieur à celui du Québec.

Source : EIACA, 2003

Tableau 10 : Utilisation d'Internet à des fins personnelles par les individus, à partir de n'importe quel endroit, selon le niveau de scolarité, Québec, Ontario et Canada, 2010

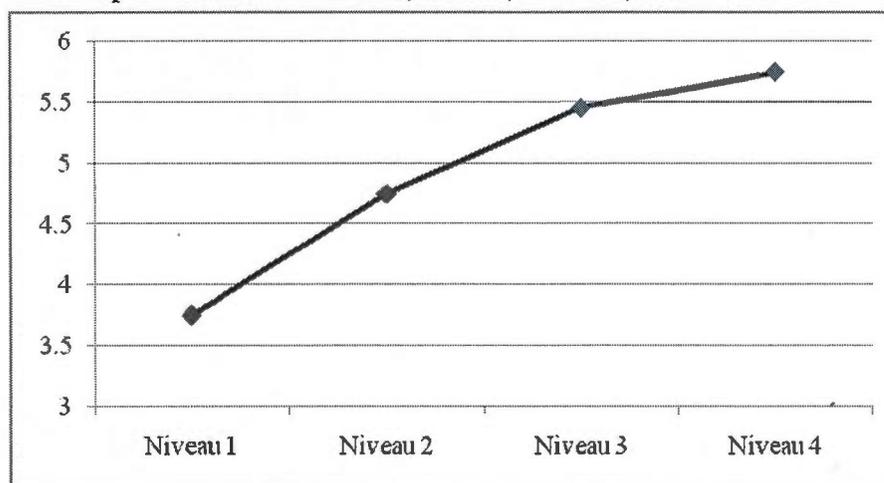
Niveau de scolarité	Québec	Ontario	Canada
Études secondaires ou moins	56,1	67,0	65,2
Études collégiales	84,4	86,9	86,6
Diplôme universitaire	93,7	93,9	94,4

Source : Statistique Canada, Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet, 2010. Institut de la Statistique du Québec

Le niveau faible de littératie constitue une barrière à l'utilisation des TIC et d'Internet. Les adultes ayant un niveau faible dans l'une des compétences de base

sont désavantagés lorsqu'il s'agit d'utiliser ou de maîtriser les TIC. Dans les cas où les adultes n'ont pas le niveau « souhaitable » dans les quatre domaines de compétence, ces difficultés sont définitivement plus fortes (Figure 8) (RGPAQ, 2006 ; Statistique Canada, 2011). L'EIACA remarque que, entre les différents niveaux de compréhension de textes, l'écart s'élève à 75 points entre les personnes utilisatrices et les nonutilisatrices des TIC (EIACA, 2003).

Figure 8 : L'intensité de l'utilisation des ordinateurs selon les niveaux de compétence en regard de la compréhension de textes suivis, Canada, 16-65 ans, 2003



Source : EIACA, 2003 ; RGPAQ, 2006, p.45

Les niveaux faibles de littératie et de capacité à maîtriser l'écrit et la lecture aggravent les disparités sociales ainsi que le fossé numérique. Les personnes peu scolarisées qui éprouvent des difficultés à lire, à écrire ou à calculer sont celles qui ont également des bas revenus. Pour ces personnes, la préoccupation quotidienne est de subvenir à leurs premiers besoins: logement, nourriture, habillement, plutôt que d'apprendre à aller sur Internet. Les personnes faiblement alphabétisées sont ainsi davantage exclues de l'accès à l'ordinateur et à l'Internet, non seulement par manque de moyen financier, mais aussi par manque d'estime de soi, comme on le verra d'ailleurs, ultérieurement.

... des personnes (qui n'ont jamais touché l'ordinateur)... C'est fréquent... C'est des gens qui vivent dans le quartier... c'est des gens qui ont au moins 50 ans et qui n'ont pas de gros moyens... et puis qui n'ont pas d'ordinateur... Qui sont peu scolarisés. Donc aussi, c'est qu'ils croyaient pas non plus qu'ils pouvaient apprendre... Mais, parce que le problème aussi, c'est généralisé avec les personnes analphabètes ou les faibles lecteurs... au départ ils partent en disant qu'ils ne vont pas réussir. Donc, c'est difficile pour eux de s'engager dans une démarche d'apprentissage de quelque chose de nouveau. On a beaucoup de difficultés à les convaincre de s'engager. Parce que c'est voué à l'échec au départ. Alors, l'ordinateur, ça, c'est encore... plus difficile... quand ils savent que, bon, ils vont pouvoir commencer en individuel, ça les rassure beaucoup, puis ça leur donne confiance, puis ils rejoignent le groupe... (Entrevue n°13, avec un responsable de formation en alphabétisation).

Cette nouvelle forme d'analphabétisme, l'analphabétisme numérique, limite l'accès de ces groupes à de multiples services. Ce double analphabétisme, en littératie et en numérique, crée ou accentue l'exclusion sociale. C'est un cercle vicieux. Les personnes les moins scolarisées et ayant les niveaux les plus bas en littératie sont exclues d'activités pouvant accroître leurs possibilités (EIACA, 2003 ; RGPAQ, 2006).

Conclusion

Les facteurs de la défavorisation sociale recouvrent ceux de la fracture numérique, qui vient à son tour amplifier les fractures sociales. À Montréal, le revenu, le niveau d'éducation et l'âge sont les principaux obstacles des groupes défavorisés à l'accès et à l'appropriation des TIC. Et ce problème ne cesse de s'intensifier, l'aspect cognitif des TIC entraînant l'accroissement de plus en plus rapide de cette fracture. Cette situation devient d'autant plus grave qu'elle côtoie une autre réalité : une

dynamique économique des secteurs numériques, facilitée par une idéologie du développement technocentré qui est largement limitée à une conception technologique orientée vers la compétitivité économique.

La tension entre le déterminisme techno-économique visant à faire de Montréal une ville attractive et l'exclusion numérique qui affecte une partie importante de la population nous amène à focaliser notre recherche empirique sur deux thèmes. Premièrement, nous chercherons à décrire les politiques publiques en matière des TIC pour favoriser l'inclusion sociale des groupes défavorisés. Deuxièmement, nous nous intéresserons aux pratiques des organismes communautaires et des acteurs sociaux visant les mêmes objectifs. Nous analyserons comment ces organismes intègrent les TIC, en tant que dispositifs favorisant l'inclusion, dans un ensemble d'actions collectives qui s'adressent aux populations vulnérables et la façon dont ils mobilisent la participation et la créativité des populations pour affronter les assauts de l'inégalité et de l'exclusion.

ANALYSES DES POLITIQUES PUBLIQUES EN APPUI À L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Introduction

Les politiques numériques constituent à la fois des moyens importants pour le développement économique et, en quelque sorte, des moyens supplémentaires d'exclusion et de pauvreté pour certaines catégories de la population (Eveno, 1998). Dans ce chapitre, nous voulons comprendre quelle place accordent les gouvernements dans leurs politiques aux problèmes d'exclusion sociale causés par l'absence ou l'insuffisance d'accès aux TIC ou par leur usage insuffisant chez les populations défavorisées.

Le Canada a déjà exercé un certain leadership dans le domaine des télécommunications. Il a fait preuve d'initiatives et d'inventions dans l'histoire moderne des télécommunications. Par exemple, le pays a établi, en 1846, son premier service commercial de télégraphie entre Toronto et Niagara, seulement deux ans après l'invention de Samuel Morse en Amérique. Le premier câble sous-marin nord-américain fut posé en 1852 entre le Nouveau-Brunswick et l'Île-du-Prince-Édouard.

En mai 1879, ce fut au tour de la ville de Montréal qui mis sa première centrale téléphonique, ce qui l'a inscrite dans la course à la commercialisation du téléphone (les États-Unis en 1877, la France en 1879). L'évolution s'est poursuivie par l'invention du système télégraphique sans fil de Reginald Aubrey Fessenden en 1900 et du premier système de radiocommunication transatlantique de Guglielmo Marconi en 1901. Le pays fait aussi parti des pionniers dans le domaine des satellites — troisième pays au monde à mettre un satellite artificiel dans l'espace (1962), juste après l'ex-URSS et les États-Unis. Dix ans plus tard, le Canada fut le premier à lancer un satellite géostationnaire pour des fins non militaires. En juin 1990, le premier réseau national canadien de communications informatiques — CANet, a vu le jour. À la fin de la décennie 1990, il est devenu le premier pays du monde à brancher toutes ses écoles et bibliothèques publiques à Internet et s'est classé au premier rang mondial au chapitre de la pénétration du téléphone et de la télévision par câble (CRTC, 1999), à 98,8 % et 80 % respectivement. Le gouvernement canadien a fixé, depuis 1995, la Connectivité comme une priorité pour mettre « l'infrastructure de l'information et du savoir à la portée de tous les Canadiens... à un prix abordable » (Industrie Canada, 1999, p.9). Cette priorité est remplacée par l'économie innovatrice ou encore la cyberéconomie à partir de 2004.

Or, paradoxalement, dans les années 2000, le pays a amorcé un processus de déclin de sa position en matière de connectivité. En 2010, il se trouvait au 13^e rang parmi 33 pays de l'OCDE en ce qui a trait au taux de pénétration des réseaux à haut débit (large bande), une chute dramatique par rapport aux années précédentes alors qu'il était au 6^e rang en 2005. Prenant la mesure de son retard, le gouvernement a annoncé la mise en œuvre d'une stratégie pour l'économie numérique afin d'améliorer l'infrastructure numérique et de bâtir une économie compétitive à l'échelle mondiale (Discours du Trône, 2011).

Cette stratégie signifie, d'un côté, l'engagement renforcé en faveur des impératifs économiques directs des entreprises et, d'un autre côté, la prise de

conscience de l'existence d'une fracture numérique, c'est-à-dire d'une nouvelle forme d'inégalité entre les Canadiens qui bénéficient de l'accès aux réseaux numériques et ceux qui, pour diverses raisons, n'y ont pas accès. Comme le montrent les chiffres de Statistique Canada, en 2010, 97 % des personnes gagnant 87 000 \$ et plus avaient accès à Internet contre 54 % de celles ayant un revenu de 30 000 \$ ou moins. En plus du facteur économique, la fracture existe aussi en matière d'âge et d'éducation. Si les autorités reconnaissent la présence de cette nouvelle forme d'inégalité, les dispositifs mis en place pour la réduire se résument toujours à des considérations purement techniques voir élitistes, visant avant tout à promouvoir des services rentables auprès des entreprises ou d'un nombre restreint de personnes. Pendant longtemps, les programmes gouvernementaux de branchement ont misé sur l'expansion du commerce électronique (Côté, 2002). Ou encore, depuis ces derniers temps, les institutions publiques ont mis en place des stratégies pour appuyer les nouveaux services et technologies mobiles²⁰, sans avoir cherché à répondre au problème du coût élevé de l'utilisation du téléphone mobile. Rappelons que le Canada est le pays qui présente les prix les plus hauts pour l'utilisation du téléphone mobile parmi les pays de l'OCDE (OCDE, 2009). Dans une large mesure, les besoins des groupes défavorisés en milieu urbain sont peu reconnus dans les plans stratégiques (c.-à-d. Large bande Canada : Un milieu rural branché ; Programme d'infrastructure du savoir), lesquels ciblent presque exclusivement les infrastructures, le savoir ou la productivité économique, tandis que les objectifs sociaux et culturels sont peu pris en considération.

Dans ce chapitre, nous allons analyser les politiques publiques aux niveaux fédéral, provincial (Québec) et municipal (Montréal), dans une perspective historique, portant sur la période s'échelonnant de leur émergence à l'année 2011, année de la fin de notre enquête.

²⁰ Par exemple, le Plan d'activités d'Industrie Canada 2011-2012.

5.1 Les politiques numériques : entre priorité économique et besoins sociaux

Nous avons analysé l'évolution des politiques en matière de TIC à partir des documents disponibles et d'entrevues, ce qui nous a permis d'établir deux listes (Tableau 11 et 12) qui incluent les programmes à portée « numérique » des gouvernements fédéral et provincial. Il faut noter que, lors de nos entrevues avec les acteurs, les réponses fournies par nos interviewés portent principalement sur une période ultérieure à 1990. Nous pouvons remarquer, d'une part, que l'évolution des politiques canadiennes en matière de TIC a connu une croissance fulgurante à partir de cette époque, et, d'autre part, que les enjeux des TIC concernaient de plus en plus le milieu communautaire (Lecomte et Couture, 2008).

Au niveau fédéral, nous avons répertorié vingt-deux programmes (Tableau 11), parmi lesquels seize ont été mis en œuvre pendant les années 1990 et six ont vu le jour dans la décennie des années 2000. Une lecture générale nous permet de dégager les priorités de l'action gouvernementale. La première concerne l'appui à l'économie et à l'infrastructure, qui compte onze programmes. Ensuite, notons que quatre programmes concernent le système d'éducation, ce qui est complété par des programmes visant l'accès aux TIC pour des groupes défavorisés, les services en ligne et la culture.

Tableau 11 : Programmes numériques élaborés par Industrie Canada selon l'année de mise en œuvre

Programme	Période	Thèmes
Réseau canadien pour l'avancement de la recherche, de l'industrie et de l'enseignement (CANARIE)	1993-	Recherche et développement ; développement économique
Réseau de recherche appliquée préconcurrentielle (Precarn)	1993-	Développement économique
Ordinateurs pour les écoles	1993-	Éducation
Réseau scolaire canadien (RESCOL)	1993-2009	Éducation et formation
Programme d'Accès Communautaire (PAC)	1994-mars 2012	Accès aux TIC et Internet communautaires
Entreprise autochtone Canada	1996-	Développement économique
PAC-IJ ²¹	1996-	Accès aux TIC et Internet communautaire
Partenariat technologique Canada	1996-2003	Développement économique
Strategis	1996-2008	Développement économique
Étudiants bien branchés	1996-2009	Développement économique
Premières nations sur RESCOL	1996-2009	Éducation et formation
Francommunautés virtuelles	1998-2008	Culture
Volnet	1999-2002	Développement communautaire
Collectivités ingénieuses	1999-2004	Administration et développement économique
Gouvernement en direct	1999-2005	Administration et gouvernance
Cyberjeunes Canada International	1999-2006	Éducation et formation
Programme de la gestion de l'information et des technologies de l'information (GI-TI)	2000-2005	Développement communautaire
Programme pilote – services à large bande pour le développement rural et du Nord	2002-2007	Développement d'infrastructure
Initiative nationale de satellite	2003-2007	Développement d'infrastructure
PAC-AH (Alpha et Handicap du PAC)	2005-	Accès aux TIC et Internet communautaire
Programme d'infrastructure du savoir	2009-	Développement économique et d'infrastructure
Large bande Canada: Un milieu rural branché	2009-	Développement d'infrastructure

Source : Industrie Canada, données collectées en octobre 2011

²¹ Suite à la coupure du PAC en 2012, le PAC-IJ a repris sous l'appellation de l'initiative Stages pour les jeunes (SJ) (Communautaire).

Au niveau du gouvernement du Québec, il a fallu attendre jusqu'au milieu des années 1990 pour voir la mise en œuvre de programmes publics d'appui aux TIC en regard des populations. Pour la période 1995-2000, nous avons compté huit programmes qui visent à appuyer les réseaux scolaires (trois programmes), les organismes communautaires et les familles (quatre programmes) et les municipalités rurales et urbaines (un programme). Depuis, nous avons constaté une période de « sécheresse » quant aux nouvelles initiatives en appui aux TIC jusqu'à la fin des années 2000 où le gouvernement redonne le feu vert à trois nouveaux programmes (Tableau 12).

Tableau 12 : Programmes numériques élaborés par le gouvernement du Québec selon l'année de mise en œuvre

Programme	Institution	Période	Thèmes
Soutien à l'innovation	Ministère de l'Éducation	1996-2000	Éducation et formation
Acquisition d'équipement et plan d'école	Ministère de l'Éducation	1996-2001	Équipement pour l'école
Soutien à l'édition sur Internet	Ministère de l'Éducation	1996-2003	Éducation et formation
Internet et Alpha	Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport	1997-2002	Développement communautaire
Service de courrier électronique gratuit	Conseil du trésor, Ministère de la Culture et des Communications	1999-2000	Développement social
Brancher les familles sur Internet	Ministère de l'Industrie et du Commerce	2000-2001	Développement social
Villages branchés du Québec	Ministère de l'Éducation	2000-2002	Développement d'infrastructure (rural)
Inforoute — Point d'accès — Initiation de la population	Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale	2000-2004	Développement communautaire
Communautés rurales branchées	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation	2007-2014	Développement d'infrastructure (rural)
Appui au passage à la société de l'information	Ministère des Services gouvernementaux (transféré au Conseil du Trésor en 2011)	2008-2011	Trois volets, dont Gov. en ligne, R & D, organismes sans but lucratif.
Stratégie d'économie numérique	Gouvernement du Québec	2011-	Développement d'infrastructure

Source : Gouvernement du Québec, données collectées en octobre 2011

Ces deux tableaux ont permis de faire ressortir, parmi les programmes recensés, les principaux projets mis en œuvre dans le cadre des programmes publics

visant l'accès social aux TIC et à connecter les groupes défavorisés aux réseaux numériques (Tableau 13). Ces projets correspondent au sujet d'analyse de notre thèse de doctorat. Nous concentrerons donc notre analyse sur ces programmes publics.

Tableau 13 : Programmes numériques en appui aux groupes défavorisés mis en œuvre par les deux paliers de gouvernement

Gouvernement fédéral				
Programme	Période	Objectif	Public visé	
Programme d'Accès Communautaire (PAC)	1994- 2012	Offrir un accès public abordable à Internet aux écoles, aux centres communautaires et bibliothèques, le programme s'est élargi au milieu urbain à partir de 1999.	École, bibliothèque, organisme sans but lucratif.	
Extensions de PAC	Initiative jeunesse (PACIJ)	1996-	Offrir des possibilités d'emploi aux jeunes (15-30 ans) et leur permettre d'acquérir de l'expérience de travail et des compétences liées aux TIC. Ces jeunes travaillent avec la population pour leur initiation à Internet et à l'informatique par le biais de formation et d'animation.	Jeunes 15-30 ans, groupes défavorisés.
	PAC-AH	2005 —	Initier les personnes ayant des limitations fonctionnelles et les personnes en démarche d'alphabétisation aux technologies de l'information et de la communication.	Personnes handicapées et en démarche d'alphabétisation.
Volnet	1999-2002	Offrir le branchement à Internet, notamment du matériel informatique, l'apprentissage Internet et le soutien technique aux organismes bénévoles. Brancher 10 000 organismes bénévoles à Internet.	Organismes bénévoles	
GI-TI	2000-2005	Fournir gratuitement aux organismes des renseignements des formations TIC et des soutiens techniques.	Organismes bénévoles et communautaires	
Gouvernement provincial				
Internet et alpha	1997-2002	Développer les contenus francophones et favoriser la maîtrise des TIC et leur intégration dans les pratiques des organismes d'alphabétisation à l'aide de formations, d'échanges sur les pratiques, de soutien au développement et, dans le cas du réseau communautaire, de soutien au branchement et à l'acquisition d'équipements informatiques.	Organismes d'alphabétisation	
Service de courrier électronique gratuit (courrier.qc.ca)	1999-2000	Offrir une adresse de courrier électronique à tous les Québécois.	Population générale	
Brancher les familles sur Internet	2000-2001	Augmenter le taux de branchement des ménages québécois, qui s'avère inférieur à la moyenne canadienne.	Les familles recevant une allocation familiale.	
Inforoute – Point d'accès — Initiation de la population	2000-2004	Fournir aux groupes communautaires, aux intervenantEs ainsi qu'aux citoyenNEs des milieux défavorisés des formations d'initiation-sensibilisation-familiarisation aux nouvelles technologies.	Milieux défavorisés.	
Appui au passage à la société de l'information	2008-2011	Appuyer des projets ou des initiatives qui favorisent l'accès aux technologies de l'information et leur utilisation ; favoriser de façon tangible le rapprochement entre l'État et le citoyen et contribuer au déploiement du gouvernement en ligne et à celui de la société de l'information au Québec.	Organismes sans but lucratif.	

Source : Industrie Canada et Gouvernement du Québec, informations recueillies en octobre 2011

Les entrevues font ressortir deux programmes qui ont eu des impacts importants pour l'informatisation du milieu communautaire : le « Programme d'accès communautaire » (PAC, fédéral, 1994-2012) et le programme « Inforoute – Point d'accès — Initiation de la population » (ci-dessous ; Inforoute) (Québec, 2000-2004). Le PAC a été lancé par le gouvernement fédéral par l'entremise d'Industrie Canada, tandis que le projet Inforoute le fut à l'initiative du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, soutenu par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail. L'application du PAC dans le milieu urbain a commencé en 1999. Notons que les centres d'accès communautaire à Internet (CACI) au Québec ont été d'abord construits dans le cadre du programme Inforoute. Lorsque ce dernier a touché à sa fin, le PAC a pris le relais. Les fonctionnements de ces deux programmes présentent des similitudes et donnent lieu à des actions juxtaposées. Il s'agit d'un partenariat entre les gouvernements fédéral et provinciaux avec les centres communautaires²². En général, ce sont ces organismes qui représentent les groupes populaires et défavorisés. Ils participent à la mise en place de points d'accès public équipés d'ordinateurs et de connexion à l'Internet. Ils assurent également l'animation et la formation aux usages des réseaux numériques. Différentes pratiques numériques ont été mises en œuvre au sein des communautés en difficulté, en utilisant des TIC comme instrument d'expression, de prise de conscience et d'insertion dans le but de contrer l'exclusion sociale et culturelle.

Dans l'ensemble, les entrevues et l'examen de documents ont révélé que le numérique a une place importante pour les deux niveaux de gouvernement, mais en général, cela se traduit par des actions qui présentent un penchant en faveur des dimensions économiques et du marché. Les gouvernements s'attaquent surtout aux

²² Dans certaines provinces, ce pouvait être des écoles ou des bibliothèques.

problèmes d'infrastructure et continuent à laisser le développement des services aux mains du marché²³.

Notre étude vise à réaliser une analyse approfondie des politiques publiques en appui des TIC. Des données multiples et complexes ont été analysées de manière cumulative à travers les points suivants :

- Identification et évaluation des initiatives et programmes publics.
- Identification des acteurs et du rôle des organisations, institutions et partenariats formels et informels impliqués.
- Analyse des pratiques ainsi que des résultats ou impacts les plus importants des initiatives et des programmes.

Nous voulons attirer l'attention sur les politiques en faveur de l'appropriation effective par les usagers des potentialités des TIC. Pendant longtemps, l'élaboration des politiques publiques en matière de TIC a ciblé les équipements et les infrastructures en utilisant des investissements publics importants. Cela a été le cas dans de nombreux pays, par exemple en France où, depuis les années 1960, des actions d'aménagement du territoire s'inscrivent dans un vaste programme technologique autour d'équipements en infrastructures pour le déploiement des réseaux (Eveno, 2004). C'est aussi le cas au Canada, avec par exemple les deux derniers programmes clés « Large Bande Canada — Un milieu rural branché » (2009) et « Programme d'infrastructure du savoir » (2009), qui visent essentiellement à soutenir l'offre ou l'amélioration de l'accès aux réseaux.

²³ Allocution du ministre de l'Industrie au Sommet canadien des télécommunications de 2011, consulté juillet 2011 : <http://www.ic.gc.ca/eic/site/ic1.nsf/fra/06507.html>

Il est évident que les inégalités face aux TIC ne peuvent être résolues par la simple diffusion des TIC. Les stratégies de déploiement basées strictement sur l'infrastructure pourraient améliorer certaines situations, mais n'apportent pas de solution aux fractures causées par les obstacles d'ordre économique et socioculturel, comme les faibles revenus, les inégalités sociales, etc., lesquels sont accentués par le développement des TIC (Klein et al., 2006 ; Tremblay, 2007 ; Granjon et al. 2009). L'appropriation des TIC permet aux utilisateurs de participer de façon active au processus de communication. Avec l'évolution des technologies, l'accès à celles-ci exige l'appropriation et la maîtrise des usages. L'absence d'usage et les mauvais usages contribuent à l'accroissement des inégalités sociales et accentuent les fossés qui séparent les individus dans les sphères sociales, professionnelles et spatiales (Granjon et al. 2009). Ces rapports sociaux de pouvoir configurent les conditions d'existence ou d'exercice des utilisateurs et cadrent leurs pratiques.

5.2 L'évolution des politiques fédérales en appui aux TIC

En ce qui concerne l'évolution des politiques publiques en appui aux TIC au Canada adoptées par le gouvernement fédéral, 4 périodes peuvent être distinguées.

- 1852-1969 : leadership de l'industrie qui se traduit par l'intervention minimale de l'État. L'industrie des télécommunications bénéficie d'une position de « monopole naturel » (Mussio, 2001, p.109) et d'un climat en sa faveur.

- 1969-1993 : Prise en charge de l'État poussée par l'apparition de nouveaux outils de communication, comme le satellite, l'ordinateur, et, surtout, le retard du pays en matière de développement des

technologies. Le gouvernement créé, en 1969, le ministère des Communications qui a pour mandat de contrôler la politique en matière de télécommunications et de radiodiffusion, la recherche et le développement, etc. En 1976, le Conseil de la radiotélévision canadienne²⁴ est créé pour être l'organe de réglementation de la radiodiffusion et des télécommunications qui a marqué la première étape vers les réformes des politiques législatives et des régulations dans le secteur, en vue de transformer les systèmes de communications dans un marché concurrentiel. En 1989, une décision de la Cour suprême du Canada a statué que le réseau national des télécommunications était une compétence fédérale exclusive.

- 1993-2000 : l'entrée en vigueur de la « Loi sur les télécommunications » en 1993 est l'occasion d'établir un objectif national pour les politiques des télécommunications et d'ouvrir la voie à la déréglementation pour faciliter la concurrence. Le gouvernement montre une forte volonté de s'appuyer sur les TIC pour le maintien et le renforcement économique du pays. La stratégie « Un Canada branché », lancée en 1998, a pour objectif de faire du Canada le pays le plus branché du monde et un chef de file en matière de TIC. La « connectivité » fait partie des cinq objectifs stratégiques²⁵ d'Industrie Canada. Des programmes à visée sociale voient le jour, comme le Programme d'accès communautaire (PAC) qui a pour but de fournir un accès universel et abordable à l'autoroute de l'information et de combler le fossé numérique.

²⁴ Aujourd'hui, dénommé Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, CRTC.

²⁵ Les cinq objectifs stratégiques sont : Innovation, Connectivité, Marché, Investissement et Commerce.

- 2000-2011 : une déréglementation accélérée. Le terme « large bande » prend une grande importance dans les discours politiques, alors que les programmes à finalité sociale deviennent moins importants. On constate des réductions de l'aide financière du gouvernement à ces programmes. Toutefois, on assiste en même temps aux pressions des groupes communautaires pour défendre les intérêts des populations exclues des réseaux numériques, des groupes luttant pour une forme de solidarité numérique.

5.2.1 *Le début de la politique publique des télécommunications au Canada*

L'histoire de la politique des télécommunications au Canada remonte à l'année 1852 où la « Loi sur les télégraphes » fut adoptée par les autorités. Le développement suivit alors un modèle libéral. À la différence de l'Europe et de l'Angleterre où les gouvernements avaient le monopole des services téléphoniques et télégraphiques, le Canada a choisi de laisser les droits d'exploitation aux entreprises privées, un modèle appliqué également aux États-Unis. La « Loi sur les chemins de fer » adoptée en 1906 n'a laissé aux paliers gouvernementaux fédéraux qu'un rôle symbolique de surveillance sur les compagnies, principalement des grands acteurs comme *Bell Canada* (Québec et Ontario) et *Telephone Company* (Colombie-Britannique), tandis que dans le reste du Canada, le secteur de télécommunication était géré de manière assez ouverte, soit par des entreprises privées, soit par les gouvernements provinciaux ou municipaux (Gouvernement du Canada, 2006).

Durant cette période, soi-disant de partage de compétences, chaque instance avait sa propre définition des lois locales pour encadrer les services. Ce mode de réglementation multiple a été très critiqué en raison de son inefficacité et de l'absence

de défense des intérêts des utilisateurs. Pour ne donner qu'un seul exemple, le Parlement a adopté en 1880 une loi spéciale qui demandait à la compagnie *Bell Canada* de fournir des services téléphoniques dans l'ensemble du pays. Cette dernière a décidé de se limiter aux provinces de Québec et de l'Ontario. Cet exemple montre que l'industrie des télécommunications possédait en effet, à l'époque, un réel moyen de pression et une vraie capacité d'influencer les autorités.

Cette capacité d'influence de l'industrie a été le résultat d'une habitude bien présente dans les politiques fédérales en matière de télécommunications : « fournir un bon climat d'affaires pour les services publics réglementés tout en équilibrant les intérêts des abonnés » (Mussio, 2001, p.9). À l'époque, les missions des deux organismes de régulation fédérale : le Conseil des commissaires des chemins de fer et le Conseil des commissaires des transports du Canada²⁶ étaient de défendre les intérêts des entreprises et de garantir la vitesse du développement des technologies. Dans ce climat favorable aux intérêts des industries, il n'est pas étonnant que les géants, tels *Bell Canada* et *Trans-Canada Telephone System*, aient bénéficié d'un monopole sur le marché des télécommunications et d'un contrôle sur le déploiement et les tarifs des services. Le système canadien s'est distingué des autres pays occidentaux où les compétences en matière de communication faisaient partie des principales responsabilités du gouvernement. Comme le décrit Allan Gotlieb, ancien fonctionnaire du Département des Communications, les principales industries détenaient un pouvoir ayant : « *to a large extent exercised functions which in all other western nations are considered to be a prime responsibility of government* » (Mussio, 2001, p.106).

Ce fut à la fin des années 1960 que l'expansion de l'ordinateur et la montée de la demande pour les services de télécommunications, tant dans les marchés

²⁶ Conseil des commissaires des chemins de fer (Board of Railway Commissioners- BRC, 1906), Conseil des commissaires des transports du Canada (Board of Transport Commissioners for Canada - BTC, 1938), Commission canadienne des transports (1967).

commerciaux que résidentiels, démontraient l'importance stratégique de ces outils. Le gouvernement a alors décidé de prendre un rôle stratégique dans ces secteurs, après avoir réalisé que le pays accusait un retard important dans le développement des nouvelles technologies, comme les satellites, les ordinateurs, etc., comparativement aux voisins étasuniens qui avaient fait des progrès notables dans ces domaines, particulièrement avec l'expansion d'IBM dans le marché global.

5.2.2 1969-1993 : centralisation et déréglementation

Les progrès des technologies dans le secteur des télécommunications ont poussé le gouvernement fédéral à remettre en question ses politiques :

« Telecommunications policy may have to be reshaped if full advantage is to be taken of the opportunities that technology affords and if socially undesirable effects are to be avoided. For, in the word of Francis Bacon, "he that will not apply new remedies must expect new evil; for time is the greatest innovator » (Gouvernement du Canada, 1971) (Cité dans Mussio, 2001, p.154).

Le développement des nouvelles technologies dépend à la fois de la structure de régulation et de la façon dont le gouvernement perçoit les transformations technologiques. Désormais, on remarque une montée progressive de l'idéologie techniciste dans les discours politiques qui considèrent les TIC comme des vecteurs puissants pour la croissance économique et la compétitivité. Le gouvernement cherche à combler le retard et se donne pour objectif de faire en sorte que le Canada soit reconnu à l'échelle mondiale comme chef de file dans le domaine de TIC.

La création du Département des Communications (DOC) en 1968 montre la volonté du gouvernement de prise en charge de ce secteur, particulièrement sur la

question des satellites (Mussio, 2001)²⁷. Le Comité directeur de la télécommunication voit le jour en 1969, avec pour mission d'établir une vision de la situation des télécommunications au Canada et des perspectives d'avenir. Le comité livre un rapport en 1971 intitulé « Univers sans distances : rapport sur les télécommunications au Canada » en soulignant l'importance de la réglementation comme seule garantie de tirer profit des services des télécommunications par tous les citoyens. Cette publication a fait l'objet de débats, à l'égard des initiatives industrielles et gouvernementales, et du leadership international du Canada dans le domaine des télécommunications (Proulx, 1991).

Le gouvernement d'Ottawa a créé le Conseil de la radiotélévision canadienne en 1976 (il devient plus tard le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes – CRTC). Le gouvernement a voulu affirmer sa volonté de placer l'industrie canadienne en position de leadership dans les domaines technologiques innovants afin de faire face à une concurrence étrangère croissante. Cette décision s'est traduite par le développement du système télématique Télidon en 1979²⁸. À la fin des années 1980 et au début des années 1990, dans la foulée de la mondialisation et de la libéralisation des marchés, le gouvernement fédéral a accéléré la réforme de la réglementation. Deux événements ont eu des effets importants dans l'histoire de la politique des télécommunications au Canada : une décision de la Cour suprême en 1989 affirmant que le pouvoir de réglementer le réseau national des télécommunications relève d'une compétence exclusive du gouvernement fédéral, et l'entrée en vigueur de la « Loi sur les télécommunications » en 1993.

Les principaux impacts de la Loi sur les télécommunications résident dans deux aspects : c'est la première loi englobant l'ensemble du secteur des télécommunications, lequel avait été considéré comme faisant partie du domaine du

²⁷ Aboli en 1993, les responsabilités du DOC ont ensuite été réparties entre Industrie Canada (politique des télécommunications) et Patrimoine canadien (politiques de radiodiffusion).

²⁸ Il est l'équivalent du Minitel de la France et du Prestel de la Grande-Bretagne.

transport pendant presque quatre-vingts ans. Elle a ouvert la voie à la déréglementation de l'industrie des télécommunications, même si elle conserve plusieurs dispositions réglementaires clés des lois précédentes²⁹. Quant au CRTC, l'organisme responsable de la réglementation du secteur des télécommunications, il s'est vu confier la mission de « s'abstenir de réglementer les marchés qui étaient devenus suffisamment concurrentiels pour protéger les intérêts des consommateurs »³⁰. Cet ajustement réglementaire a rendu légitime le fait que les pouvoirs publics puissent se dégager de leurs fonctions de garants du droit d'accès des citoyens aux services publics en laissant le champ libre aux marchés.

5.2.3 1993-2000 : Paver la route pour une stratégie de l'économie numérique

Les technologies de traitement et de transmission des données par l'ordinateur progressaient rapidement au début des années 1990. Les nouveaux outils de communication, tels l'Internet, le téléphone cellulaire, le multimédia, etc. pénétraient tous les secteurs de la société. Les sujets liés aux TIC étaient très prégnants dans les médias, donnant lieu à différentes appellations : inforoute, société de l'information, virage technologique, virage numérique, etc.

Si le gouvernement montre la volonté de centraliser et de prendre le contrôle du secteur pour favoriser l'utilisation des TIC afin de consolider le développement économique national (Tremblay, 1998), il le fait plutôt dans le but de « promouvoir l'accession à la propriété des entreprises canadiennes, et à leur contrôle, par des Canadiens », tel que précisé par « Loi sur les télécommunications » (Section 7) qui

²⁹ Citons la Loi sur les chemins de fer, abrogée, 1996, c. 10, art. 185. La Loi nationale sur les attributions en matière de télécommunications, abrogée, 1993, c. 38, art. 130.

³⁰ Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications, Rapport final (2006), 1-11.

souligne la propriété canadienne des réseaux publics comme « le caractère essentiel des télécommunications pour l'identité et la souveraineté canadiennes ».

Suite à l'adoption de cette loi, en 1994, le discours du Trône a annoncé la nécessité de mettre en œuvre une stratégie canadienne pour l'autoroute de l'information. Les TIC y sont perçues comme des instruments déterminants et efficaces permettant de stimuler la croissance économique basée sur le savoir, de soutenir la productivité et de créer des emplois. À ce titre, le gouvernement, par l'entremise d'Industrie Canada, a mis en place une série de programmes parmi lesquels figurent des initiatives pilotes visant à soutenir la recherche et le développement (R&D) des technologies de pointe : le « Réseau canadien pour l'avancement de la recherche, de l'industrie et de l'enseignement » (CANARIE) et le « Réseau de recherche appliquée préconcurrentielle » (PRECARN). Le premier est une société sans but lucratif, constituée par des universités, des instituts de recherche, des sociétés de haute technologie et des agences gouvernementales, qui a pour mission de fournir l'infrastructure et les instruments pour les activités de R&D dans les milieux universitaires et industriels et de soutenir les initiatives pour l'élaboration d'applications et de technologies de pointe (c.-à-d. réseaux à large bande, commerce électronique). Quant à PRECARN, c'est un consortium d'entreprises, d'instituts de recherche et de partenaires gouvernementaux œuvrant dans le secteur des systèmes intelligents et de la robotique. Ce programme finance et coordonne la recherche coopérative menée dans ces domaines.

Des programmes de soutien ont été également développés dans les écoles et les établissements d'enseignement, comme le « Réseau scolaire canadien » (RESCOL) (1993-2009), qui visait à relier les écoles au réseau et à créer davantage de contenu de formation en ligne, et « Ordinateurs pour les écoles », lancé en 1993 pour équiper en ordinateurs les écoles et les bibliothèques publiques.

En 1994, le ministère de l'Industrie a formé le Comité consultatif sur l'autoroute de l'information (CCAI) qui a pour mandat de conseiller le gouvernement

en matière des politiques publiques visant à élaborer la stratégie canadienne d'autoroute de l'information. Un an plus tard, le Comité a déposé un rapport intitulé : « Contact, communauté, contenu : Le défi de l'autoroute de l'information » (CCAI, 1995). Le CCAI a formulé 224 recommandations pour que le Canada puisse faire face au défi de la dite « autoroute de l'information ». Parmi celles-ci figure la « Stratégie nationale d'accès universel » qui s'appuyait sur quatre principes directeurs (p. 199) :

- Accès universel, abordable et équitable à l'autoroute de l'information et aux services pour tous, y compris les personnes handicapées et les groupes ayant des besoins particuliers.
- Choix des consommateurs et diversité de l'information.
- Compétence et participation des citoyens afin qu'ils participent à la société de l'information et exercent un contrôle sur l'information reçue et diffusée.
- Réseaux ouverts et interactifs dont liberté de fournir, de faire circuler et d'échanger de l'information.

Des critiques ont été portées à l'égard de la structure du Comité, formée principalement par les grandes industries de télécommunications et de médias, tandis que les groupes sociaux qui défendent l'impact des nouvelles technologies sur l'intérêt public en étaient exclus (Shade, 2008). De plus, les recommandations livrées ont idéalisé le rôle du secteur privé dans le développement et le fonctionnement de l'autoroute de l'information (Gutsteinm 1999). Parmi ces 224 recommandations, on ne compte guère que 28 recommandations liées aux enjeux sociaux des TIC et visant à assurer, à un coût raisonnable, l'accès universel. Mais, dans tous les cas, comme en témoigne la recommandation 13.3, l'offre des services devait être assurée par les entreprises privées selon les forces du marché :

Rec. 13.3 : Les politiques gouvernementales devraient compter avant tout sur les forces du marché pour assurer l'accès universel à prix abordable aux

services et produits de l'autoroute de l'information. L'intervention du gouvernement devrait se limiter aux champs d'action où les forces du marché ne permettent pas de réaliser cet objectif (CCAI, 1995, p. 200).

L'efficacité et la compétitivité du marché sont considérées comme des conditions nécessaires pour assurer l'accès universel. Les priorités économiques, la compétitivité internationale et la concurrence du marché prennent ainsi une place centrale dans les orientations politiques en appui des TIC. Pour améliorer la connectivité, les recommandations mettent au centre de leur priorité trois grands domaines stratégiques : infrastructure, contenu et utilisation afin de créer un environnement de calibre mondial pour le commerce électronique.

Donnant suite aux recommandations du Comité, le gouvernement a adopté, en 1996, un plan d'action titré « La société canadienne à l'ère de l'information : pour entrer de plain-pied dans le XXI^e siècle » (Gouvernement Canada, 1996). Ce plan a dressé les grandes lignes et les stratégies pour faire en sorte que le Canada prenne une place importante dans une économie mondiale axée sur l'information et le savoir. Quant à la réalisation des objectifs en faveur de l'accès universel à un coût abordable, le gouvernement ne s'engage à intervenir qu'en cas d'insuffisance du marché :

Si les forces du marché ne permettent pas un tel accès, le gouvernement est prêt à intervenir pour permettre à tous les Canadiens, quel que soit leur revenu ou leur lieu de résidence, de bénéficier à un coût abordable des services essentiels de l'autoroute de l'information (Gouvernement Canada, 1996, p. 25).

Il faut souligner qu'en 1996 et 1997, trois ateliers d'accès universel ont été organisés par Industrie Canada. Mais il a fallu attendre le deuxième atelier dans lequel participaient un grand nombre de personnes issues des milieux académiques et communautaires, pour que la problématique de la fracture numérique, c'est-à-dire la situation des personnes à faible revenu, des personnes handicapées et des régions

éloignées et rurales, soit mise sur la table. Faisant écho aux recommandations établies par le second Atelier d'accès universel, le CCAI a publié le rapport « Préparer le Canada au monde numérique » (1997) dans lequel le Comité a recommandé au gouvernement d'améliorer les accès publics communautaires pour les personnes défavorisées en soulignant que l'existence de ces derniers est essentielle pour fournir un accès universel abordable et équitable aux réseaux numériques et pour assurer un plein exercice de la participation citoyenne à la société du savoir. Le Comité a conclu qu'il est indispensable que le gouvernement implante des dispositifs pour atteindre l'objectif de connectivité, c'est-à-dire d'assurer à tous les Canadiens l'accès aux nouvelles technologies de l'information et de la communication. Toutefois, ces recommandations sont dominées une nouvelle fois par des impératifs économiques et s'appuient sur une vision utopique où la société connectée serait en mesure d'éliminer tous les obstacles et d'aider à revitaliser les communautés appauvries ou exclues (Schiller, 1996 ; Rideout, 2000).

C'est dans ce contexte controversé que les nouvelles politiques sociales en matière des TIC ont été présentées. En 1998, le gouvernement a lancé l'initiative « Un Canada branché », avec pour objectif de faire du Canada le pays le plus branché du monde et de favoriser ainsi la création d'emplois, l'essor économique et la croissance de la productivité (Discours du Trône, 1997).

Il s'agit d'une initiative composée de six volets. Le premier est « Le Canada en ligne » composé par sept programmes, dont PAC, VolNet, RESCOL, Premières nations sur RESCOL, Étudiants bien branchés, Ordinateurs pour les écoles, et CANARIE. Le deuxième est désigné comme « Collectivités ingénieuses », avec comme objectif le partenariat entre les collectivités et l'industrie locale dans des projets mobilisant les TIC.

Le troisième est « *Le contenu canadien en ligne* », qui vise à faire en sorte que les citoyens aient accès au contenu culturel canadien par l'entremise d'Internet et par d'autres modes de communications comme les téléphones cellulaires et les lecteurs

MP3. L'objectif est de faire du Canada un fournisseur mondial d'avant-garde de contenus et d'applications numériques (Industrie Canada, 2000-2001, p.32-34). « Le commerce électronique » et « Les gouvernements canadiens en ligne » forment le quatrième et le cinquième volet. Le sixième volet s'intitule « Brancher le Canada au reste du monde » et vise à promouvoir le Canada comme un centre d'excellence mondial en faisant connaître les pratiques exemplaires canadiennes.

La définition de ces six volets se résume en trois priorités principales : économie, compétitivité internationale et concurrence du marché. Malgré cela, on y trouve quelques programmes visant l'appropriation et l'accès des TIC par des communautés défavorisées.

La politique-cadre sur les accès publics à Internet a comme objectif final celui de la promotion commerciale. De ce fait, les programmes d'initiative d'accès universel constituent une réponse partielle aux problèmes associés à la fracture numérique au Canada. Tel que nous le dit une intervenante qui faisait partie de la première équipe communautaire pour mettre en place les accès communautaires Internet :

Il y a encore une vision industrielle. L'idée du PAC, les centres d'accès communautaire, c'est de créer de petites entreprises d'accès communautaires dans le milieu, qu'ils autogérait sans soutien gouvernemental. Donc, on mettait des gouttes d'eau pour lâcher là-dedans... encore là aujourd'hui, on donne pas d'emploi, on n'assure pas la pérennité du développement, on donne pas des soutiens réels pour faire en sorte qu'ils demeurent concurrentiels, les CACI s'adaptent d'une année à l'autre pour maintenir leurs affaires, maintenir leurs emplois, maintenir l'exercice, donc il n'y a pas de développement du point de vue de l'éducation (Entrevue n°8, ancienne directrice d'un organisme communautaire).

Les années 1990 sont donc marquées par l'émergence de programmes ayant des considérations sociales, mais qui sont encadrés par des impératifs économiques. Le gouvernement laisse entrevoir un assouplissement de la réglementation, censé

faciliter l'ouverture des marchés de télécommunication et l'introduction des nouveaux opérateurs qui offriraient des services de meilleure qualité à des prix plus abordables. Mais la réalité montre plutôt le contraire. Premièrement, la nouvelle réglementation est en effet conçue essentiellement en faveur de grandes entreprises privées et se solde par le monopole d'un petit nombre de grands acteurs (Sénécal, 2004). Le gouvernement laisse aux entreprises le pouvoir de décider de leur responsabilité sociale. À titre d'exemple, rappelons que, en 1997, le CRTC a aboli l'obligation des câblodistributeurs de réserver une place à l'expression communautaire, une loi vieille de près de trente ans. La nouvelle réglementation s'est combinée au repli de rôle du pouvoir public.

Les pouvoirs publics laissent la responsabilité de développer le réseau à l'entreprise privée laquelle, en règle générale, ne poursuit que le profit à court terme. C'est ainsi que l'écart se creuse entre les zones bien connectées, là où les résidents bénéficient pleinement des opportunités offertes par les TIC, et les zones mal desservies, là où les personnes sont confrontées à diverses formes d'appauvrissement et à des processus susceptibles de miner la cohésion sociale des collectivités (Dupuy, 2007).

5.2.4 Les années 2000 – Le « nouveau rêve » et la fin du PAC

Il est évident que l'initiative stratégique « Un Canada branché » a joué un rôle crucial pour faire du Canada l'un des pays les plus branchés au monde. Ayant été le premier pays à brancher toutes les écoles et bibliothèques à Internet, le Canada a fait partie du peloton de tête en matière de connectivité parmi les pays industrialisés en 2000.

Ainsi, en 2001, pour maintenir cette position de leader mondial, le gouvernement canadien a lancé un plan intitulé « Nouveau rêve national » (Industrie

Canada, 2001). Il s'agissait de faire du Canada un chef de file mondial de l'Internet haute vitesse. Dans la foulée, le Groupe de travail national sur les services à large bande (GTNSLB) a été créé. Ce groupe s'est vu confier le mandat de conseiller le gouvernement pour concrétiser un objectif énoncé comme suit :

Toutes les collectivités canadiennes devraient être reliées à des réseaux nationaux à large bande par l'entremise d'une ligne de transport évolutive à grande capacité, pouvant prendre en charge un total de 1,5 Mb/s de façon symétrique pour chaque utilisateur ainsi qu'un débit plus élevé pour les établissements (Industrie Canada, 2001).

Le Groupe de travail remarquait par ailleurs que le grand défi pour arriver à cet objectif était de combler le fossé entre les populations bien desservies et celles non ou mal desservies par les entreprises qui suivaient les forces du marché. Il soulignait que, pour combler ce fossé, le gouvernement devait jouer un rôle de premier plan en apportant un appui aux accès publics, aux personnes à faible revenu et aux personnes handicapées (Recommandation 3 et 4, p.12). À la lumière de ces recommandations, le gouvernement a lancé en 2002, le « Programme pilote de services à large bande pour le développement rural et du Nord » lequel a pour mission :

d'appuyer le déploiement des services à large bande aux collectivités non desservies afin de démontrer les avantages économiques, sociaux et culturels des services à large bande et d'améliorer leur participation dans l'économie nationale et mondiale (Gouvernement du Canada, 2007, p.4) .

Cependant, une restructuration du gouvernement réalisée en décembre 2003 a eu pour effet de redéfinir les priorités. Le gouvernement a réaffirmé sa priorité de « bâtir une économie du XXI^e siècle pour une croissance élargie ». Dans le « Rapport sur les plans et les priorités 2004-2005 » diffusé par Industrie Canada, la Connectivité

et l'accès des plus défavorisés n'étaient plus des priorités. Elles étaient remplacés par quatre objectifs, dont « un marché équitable, efficace, et concurrentiel ; une économie innovatrice ; une industrie concurrentielle et des collectivités durables » (p.5). Le gouvernement intensifie ses efforts dans le but de favoriser le commerce électronique, l'économie numérique et l'accès aux TIC pour les entreprises. Même s'il s'engage à améliorer des services aux citoyens, les mesures mises en œuvre ciblent particulièrement les entreprises et les entrepreneurs :

...la Direction générale du GED (Gouvernement en direct) analysera ces résultats et étudiera les possibilités d'améliorer la qualité du service et la prestation des services. L'accent portera sur la réduction du temps d'interaction entre les entreprises et le gouvernement et sur la réponse aux besoins des entreprises et du gouvernement (idem. p. 31).

Ainsi, forces du marché, concurrence et compétitivité sont les mots clés qui caractérisent les priorités du gouvernement.

En 2005, le ministère de l'Industrie a créé le Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications (GERT) qui se voit attribuer le mandat :

d'examiner le cadre réglementaire canadien des télécommunications et de recommander des stratégies visant à le moderniser pour assurer que le Canada dispose d'une industrie des télécommunications solide et concurrentielle à l'échelle internationale, qui offre des services de calibre mondial pour le bénéfice économique et social de la population canadienne (Industrie Canada, 2006, III).

Le GERT a recommandé de modifier la « Loi sur les télécommunications » de 1993, afin que « le libre jeu du marché soit favorisé dans la mesure du possible en tant que moyen d'atteindre les objectifs de la politique de télécommunication » (recommandation 2-3). Il considère que la réglementation visant des objectifs sociaux pourrait fausser l'efficacité économique et les prix. Il recommande donc au CRTC de

séparer l'efficacité économique, les objectifs sociaux et l'équité. Même si, le GERT reconnaît que le libre jeu du marché ne pourra assurer à lui seul un accès à large bande universel et à coût abordable, il insiste sur l'importance de laisser opérer le libre jeu du marché.

Le rapport du GERT rendu public en mai 2006, a suscité de vives critiques dans les milieux sociaux et communautaires lesquels ont exprimé leurs craintes quant à la suprématie de la logique de libre marché.

En définitive, ce rapport a eu pour conséquence l'application accélérée de réformes au cadre réglementaire dans lequel se prennent les décisions concernant les TIC. Après avoir annulé les décisions du CRTC en ce qui concerne la réglementation de la Voix sur Internet (VOIP) (novembre 2006), le gouvernement a favorisé la concentration des opérateurs de service Internet. En 2011, cinq compagnies, Rogers, Bell, Videotron, Shaw et TELUS, détiennent 94 % du marché Internet au Canada. Les petits fournisseurs indépendants ne détiennent que 6 % du marché (CRTC, 2011). Ce déséquilibre est en grande partie la conséquence du pouvoir économique et politique des grandes entreprises, lesquelles ont la capacité d'imposer des tarifs élevés et non concurrentiels.

Définitivement, les années 2000 s'avèrent difficiles pour les programmes d'aide aux populations menacées par la fracture numérique. Quant aux nouvelles mesures, c'est une période de quasi-sécheresse où on ne compte que le « Programme de la gestion de l'information et des technologies de l'information » destiné aux organismes bénévoles et communautaires (GI-TI, 2000-2005). Ce dernier n'a cependant pas eu beaucoup d'impact ni de retombées sur les populations vulnérables. De plus, l'austérité du gouvernement fédéral a touché le programme PAC, lequel a joué un rôle de fer de lance dans le mouvement communautaire pour la démocratisation des TIC. Ce programme a été aboli au printemps 2012.

- Le Programme d'accès communautaire : la disparition de l'épine dorsale de la connectivité

C'est dans la foulée des réformes du cadre réglementaire des télécommunications que des dispositifs qui avaient servi à améliorer l'accessibilité à Internet, comme le Programme d'accès communautaire (PAC), ont été abolis. Nous présenterons plus en détail la mise en œuvre et l'application de ce programme. Lancé en 1994, à l'origine, ce programme visait à stimuler la croissance économique des zones rurales et éloignées ayant moins de 50 000 habitants. On visait en particulier les petites entreprises.

Par le biais du Programme d'accès communautaire, nous fournissons aux petites entreprises les outils dont elles ont besoin pour communiquer avec leurs clients par Internet. En utilisant son pouvoir d'achat, le gouvernement peut aider à créer un marché des transactions électroniques³¹.

La réussite de l'expérience dans les zones rurales a amené le gouvernement à étendre le programme aux zones urbaines en 1999, et ce afin de répondre aux besoins des groupes exclus des réseaux numériques :

[Le PAC vise à] donner l'accès à Internet à toutes les personnes qui, pour quelque raison que ce soit, n'y ont pas accès [...] c'est un accès public à Internet à la base, vraiment un lieu physique, avec quelques ordinateurs branchés à l'internet, et aussi l'accompagnement de base [...] les gens se trouvent devant l'ordinateur, branché à l'Internet, mais ils ne sont pas seuls. En fin de compte, ce n'est pas pour le grand public, mais principalement, pour combler les besoins de ceux qui n'ont aucune façon d'y avoir accès (Entrevue n°1, fonctionnaire d'Industrie Canada, 2008).

³¹ Notes pour une allocution de l'honorable John Manley, ministre de l'Industrie, présentation au Comité de l'industrie sur le projet de loi C-54, le 1^{er} décembre 1998.

Le PAC est donc un élément important de l'initiative gouvernementale « Un Canada branché ». À l'origine, la mission du PAC avait donc pour but de contribuer au commerce électronique à travers la réduction du fossé numérique (Site web d'Industrie Canada³²). Pendant une dizaine d'années d'application, ce programme a permis de construire un réseau national de Centres d'Accès Communautaire Internet (CACI) pour aider les groupes défavorisés à se connecter à Internet et s'approprier les nouveaux outils de communication, ce qui a été positif, comme le montrent les témoignages suivants :

[le PAC], c'est le seul moyen que les gens peuvent avoir pour apprendre. Ils sont très âgés maintenant, ils ne peuvent pas retourner à l'école. Par exemple quelqu'un qui vient d'Algérie et qui a 15 ans peut apprendre à l'école avec ses amis, etc. Mais quelqu'un qui a 50 ans, sous l'aide sociale... c'est pas très évident (Entrevue n°22, avec une animatrice de formation informatique).

[...] une personne pauvre, faut qu'elle paie pour ses enfants, loyer, nourriture. Elle n'aura pas le moyen pour payer l'accès à Internet. Puis changer d'ordi tous les 3 ans. Les CACI, ça devient l'infrastructure sociale [...] Il faut que tout le monde ait un accès égal. C'est un droit. C'est une nouvelle dimension, le droit à l'éducation, l'accès à Internet, ça fait partie d'un droit. Le droit à l'information (Entrevue n.8, avec une ancienne directrice d'un organisme communautaire).

Soulignons que l'initiative canadienne d'accès public à Internet a inspiré de nombreux pays dans le monde. On cite les espaces publics numériques (EPN) en France ou bien des espaces multimédias, des télécentres à but non lucratif, etc.

Le programme PAC se divisait en trois volets ayant des objectifs précis :

- PAC : fournir le financement des équipements.

³² Tiré du site Web du PAC Industrie Canada (2005) *Qu'est ce que le PAC* consulté le 10 mai 2011 : <http://www.ic.gc.ca/eic/site/cap-pac.nsf/fra/00006.html>

Tableau 14 : Répartition des Centres d'accès communautaires à Montréal par arrondissement par rapport au pourcentage de la population à faible revenu, 2001

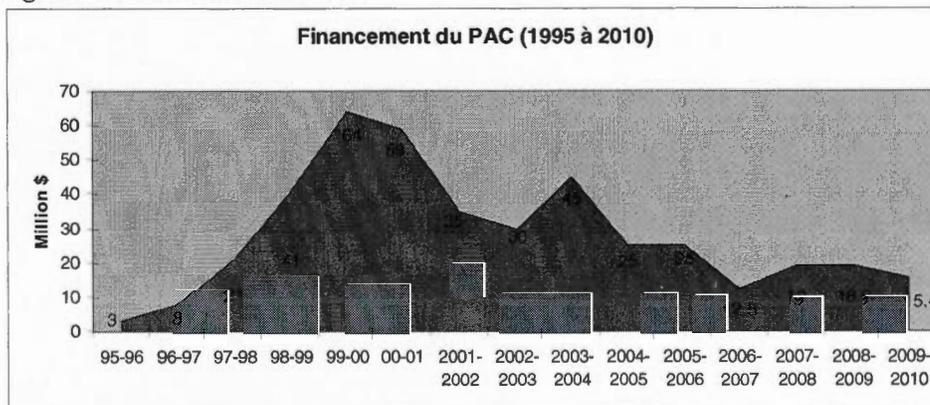
Arrondissement	Pourcentage de la population à faible revenu dans les ménages privés	Nombre de CACI
Ville-Marie	43,6 %	12
Sud-Ouest	40,8 %	4
Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension	40,7 %	17
Montréal-Nord	39,5 %	2
Côte-des-Neiges-Notre-Dame-de-Grâce	37,1 %	3
Mercier-Hochelaga-Maisonneuve	32,9 %	18
Rosemont La Petite-Patrie	32,7 %	9
Plateau-Mont-Royal	32,2 %	4
Verdun	31,8 %	0
Saint-Laurent	29,4 %	0
Ahuntsic-Cartierville	28,4 %	4
Lachine	27,0 %	0
Saint-Léonard	26,8 %	0
LaSalle	23,5 %	0
Anjou	21,6 %	0
Rivière-des-Prairies-Pointe-aux-Trembles-Montréal-Est	20,1 %	6
Côte-Saint-Luc-Hampstead-Montréal-Ouest	17,2 %	0
Pierrefonds-Senneville	16,8 %	0
Outremont	15,7 %	0
Dorval-L'Île-Dorval	15,0 %	0
Dollar Des Ormeaux-Roxboro	13,2 %	0
L'Île-Bizard-Sainte-Geneviève-Sainte-Anne-de-Bellevue	12,3 %	0
Westmount	11,9 %	1
Pointe-Claire	10,2 %	0
Mont-Royal	9,4 %	0
Kirkland	7,0 %	0
Beaconsfield-Baie-D'Urfé	5,5 %	0

Source : Industrie Canada(2009) : Ville de Montréal : *Les arrondissements de Montréal – Répertoire sociodémographique et classement par variable.*

En effet, depuis l'année 2004, les projets PAC voient leur financement fondre graduellement. Le budget accordé à ce programme est passé de 64 millions de dollars en 1999-2000 à 15 millions pour 2009-2010, soit une diminution de 76 % (Figure 10). Les rapports d'évaluation montrent que la réduction de l'importance accordée aux PAC n'est pas due à ses résultats. L'accès communautaire à Internet est reconnu même par le ministère pour sa nécessité et sa pertinence, tout comme l'effet des programmes du PAC sur les communautés (Industrie Canada, 2004, 2009a) :

[le PAC permet de] sensibiliser les Canadiens à l'utilité d'Internet et pour les inciter à l'utiliser efficacement [...] notamment ceux ayant un faible revenu, les personnes âgées, les nouveaux immigrants et les Autochtones (Industrie Canada, 2009a, p. 19).

Figure 10 : Financement du PAC



Source : Industrie Canada

Malgré les résultats positifs enregistrés sur le plan de l'accès des groupes défavorisés à Internet et à ses outils, ainsi que sur celui des effets de cet accès dans la lutte contre la fracture numérique, le programme n'a pas été épargné par la réduction des dépenses publiques en matière de programmes sociaux. Depuis ces dernières années, les subventions ont oscillé entre la diminution progressive et l'arrêt total du

programme. Selon le gouvernement, 94 % des Canadiens vivent dans une collectivité ayant des connexions à haute vitesse (chiffre 2008), ce à quoi s'ajoutent d'autres types de points d'accès publics comme les bibliothèques municipales ou encore les guichets uniques de Service Canada, tels qu'annonçait le secrétaire parlementaire du ministre de l'Industrie :

Le PAC a eu du succès au cours des premières années de l'autoroute de l'information, mais il pourrait ne plus être utile dans le contexte de l'offre d'un accès Internet aux collectivités du Canada. L'accès à Internet et son utilisation ont augmenté de façon significative depuis la création du PAC dans les années 90. Quatre-vingt-quatorze pour cent des Canadiens vivent maintenant dans une collectivité où un accès à large bande est disponible. Le gouvernement du Canada mise donc davantage sur les mécanismes du secteur privé et sur l'accroissement de l'accès des ménages, que sur les initiatives publiques et l'accès public (Industrie Canada, 2009).

En 2010, le gouvernement a annoncé la fin du programme, mais, à cause de la mobilisation des groupes communautaires, il est revenu sur sa décision. Mais les coupures ou les retards dans le versement des fonds alloués aux groupes ont eu des répercussions fatales pour la majorité des centres d'accès communautaire.

L'été dernier, [la formation] devait débiter en juillet-août. Ça a débuté en octobre. Les centres nous attendaient, attendaient des animateurs depuis plusieurs mois. Mais ça faisait longtemps qu'ils étaient en train, justement, de se battre pour avoir cette fameuse subvention. Ça s'est peut-être répété aussi, cette année, pour mettre de la pression, pour que le projet soit renouvelé, avec d'autres animateurs, peut-être dans d'autres centres pour couvrir le plus de centres possible. [...] En ce moment, particulièrement, on est en récession économique. Donc, c'est la raison, pour cette année. Ça va peut-être peser sur la balance. Ça fait en sorte que, si on a des investissements à faire, ils vont peut-être aller dans des services plus... qu'ils considèrent plus utiles. Mais ils ne sont pas nécessairement plus utiles. Ils ne vont pas prioriser ce programme [PAC] (Entrevue n°22, animatrice de formation informatique, mars 2009).

En mars 2012, le gouvernement a décidé de mettre fin au PAC. Pour le gouvernement, le programme PAC est devenu moins central en regard des priorités du gouvernement, puisqu'elles s'orientent vers « l'accroissement de l'accès pour les ménages ».

[...] le Programme d'accès communautaire a été lancé en 1995, et il a atteint les objectifs fixés. Les Canadiens auront encore accès à des ordinateurs gratuits grâce au Programme des ordinateurs pour les écoles, qui permet de recueillir, de réparer et de remettre en état des ordinateurs donnés par le gouvernement et des entreprises du secteur privé et de les distribuer à des écoles, à des bibliothèques publiques et à des organismes d'apprentissage sans but lucratif dans l'ensemble du pays[...]Service Canada offre un guichet unique donnant accès à un vaste éventail de programmes et de services du gouvernement du Canada, dans plus de 600 points de service partout au Canada. Les personnes qui utilisaient un site du Programme d'accès communautaire pour accéder aux services du gouvernement fédéral et qui cherchent des solutions de rechange pourront utiliser ce guichet (Parlement du Canada, 2012)³³.

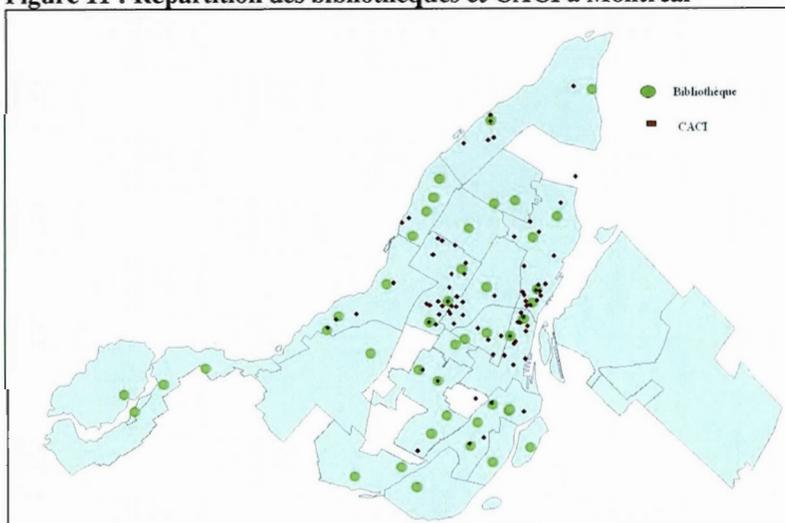
L'une des justifications pour affirmer que la présence des centres d'accès communautaires devient moins pertinente est leur distance avec une bibliothèque publique : lorsque les points d'accès communautaires se trouvent dans un rayon de 25 kilomètres d'une bibliothèque publique, cette dernière peut s'y substituer, affirme-t-on (Deglise, 2010). Mais surtout, le PAC a été considéré comme ayant un faible ratio avantage-coût par rapport à d'autres programmes de la Direction générale des applications de l'autoroute de l'information, par exemple, le Programme des ordinateurs pour les écoles (OPE), le programme Communautés ingénieuses, ou le programme Premières nations sur RESCOL.

La Figure 11 nous montre la répartition spatiale des bibliothèques municipales et des CACI sur l'ensemble du territoire de la Ville de Montréal. Elle indique

³³ Parlement du Canada, 41^e Législature, 1^{ère} Session, le 27 avril 2012, période de questions, par Mike Lake, secrétaire parlementaire du ministre de l'Industrie.

clairement que la localisation des centres d'accès communautaire ne coïncide pas toujours avec les bibliothèques publiques, et ce surtout dans les quartiers les plus défavorisés, tels Mercier-Hochelaga-Maisonneuve ou Villeray-Saint-Michel-Parc-Extension.

Figure 11 : Répartition des bibliothèques et CACI à Montréal



Source : Industrie Canada, Ville de Montréal, 2008.

De plus, si les bibliothèques présentent des avantages comme lieu de ressources pour l'accès aux nouveaux outils numériques, elles sont toutefois un lieu d'apprentissage autodidacte par excellence. La question qui se pose est : comment les réseaux des services publics peuvent-ils mettre à profit les avantages de la modernisation aux citoyens sans s'intéresser à leurs capacités à se connecter? Comparés aux accès installés dans les bibliothèques municipales et aux cybercafés commerciaux, les avantages des centres d'accès communautaire résident dans les liens avec les communautés locales concernées, dans les services offerts à des coûts très minimes, souvent gratuits, dans l'accompagnement et les formations personnalisées, ainsi que dans l'échange et le développement social et culturel entre les citoyens aboutissant à une meilleure intégration dans la collectivité :

Au début, j'aide les gens, parce qu'ils ont des questions spécifiques. Mais plus je rencontre ces gens-là, plus je sais qui ils sont. Parce qu'ils me parlent d'eux. Je connais d'où ils viennent, je connais les problèmes auxquels ils font face, pas tous, mais une certaine partie. Parce que ces gens-là se confient. Donc, pour eux, tu es réactive, tu es une « écoactive »... Ils viennent un petit peu à contrecœur, parce qu'ils ont beaucoup d'autres choses en tête. Ils sont dans des situations particulières, problèmes avec les propriétaires, problèmes financiers. Ils ont d'autres préoccupations que la session informatique, on se parle. C'est important. C'est pour briser l'isolement. C'est ça le but, de tous les CACI (Entrevue n°22, animatrice de formation informatique).

Souvent, les groupes défavorisés éprouvent des difficultés à acquérir les compétences techniques pour effectuer des opérations de base, comme l'envoi de courriels, la recherche d'informations, l'utilisation des applications gouvernementales, etc.

Parmi les gens qui ont participé aux ateliers d'initiation à l'informatique, la majorité n'avait jamais utilisé un ordinateur, ou très peu, mais sans en comprendre adéquatement le fonctionnement. Par exemple, certains savaient déjà jouer à Solitaire sans savoir comment fermer l'ordinateur ; écrire quelques lignes et trouver les accents ; d'autres avaient une adresse courriel qu'ils utilisaient à tâtons ; ou encore, ils connaissaient 2 ou 3 sites Internet sur lesquels ils allaient tout le temps, mais ne savaient pas comment faire des recherches (Parole d'excluEs, 2010).

Tableau 15 : Utilisation d'Internet au Canada, par point d'accès, de 1999 à 2007

Lieux	Année				
	1999	2001	2003	2005	2007
Maison	28,7 %	48,7 %	54,5 %	60,9 %	68,6 %
Travail	21,9 %	32,6 %	36,5 %	26,3 %	30,0 %
École	14,9 %	22,2 %	23,1 %	11,7 %	14,5 %
Bibliothèque municipale	4,5 %	7,9 %	8,7 %	10,2 %	10,8 %
Autres points d'accès	3,9 %	9,6 %	10,4 %	20,3 %	22,0 %

Sources : Industrie Canada, 2009. Statistique Canada, Enquête sur l'utilisation d'Internet par les ménages à la maison (EUIM) de 1999 à 2003 (sondage auprès des ménages) ; Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet (ECUI) de 2005 à 2007 (sondage auprès des personnes).

Même si 94 % des Canadiens se trouvent dans une collectivité où un accès à large bande est disponible, le prix de l'équipement et de l'abonnement, le manque d'intérêt, les compétences techniques et les contenus correspondant aux besoins sont les principaux obstacles pour l'accès Internet chez les groupes défavorisés. Les études montrent que les non-utilisateurs ou les « utilisateurs distants » sont essentiellement des personnes âgées, des personnes n'ayant pas une formation postsecondaire et des familles ayant un revenu inférieur à 20 000 \$ (CEFRIO, 2010).

Or, la particularité de centres communautaires réside surtout en son concept pédagogique, son accompagnement et les formations personnalisées :

À un moment donné, il faut savoir comment faire apprendre des choses à certaines personnes. Ça ne se fait pas n'importe comment. C'est sûr qu'on offre jusqu'à 8 à 9 heures de formation par personne. Avec l'expérience structurée, avec du matériel, c'est plus soutenu quand même [...] Ici, il y a vraiment plus une philosophie pédagogique. C'est-à-dire donner aux gens le goût de faire par eux-mêmes, les supporter là-dedans et tout. [...] (Entrevue n°16, avec le responsable de formation et l'animateur).

D'ailleurs, il ne faut pas oublier que le Canada est l'un des pays de l'OCDE où le prix mensuel moyen pour les services à large bande (12-32 Mégabits/s) est le

plus élevé, soit de 64,72US \$, derrière la Turquie et le Luxembourg³⁴ (chiffres de 2009). Tel que l'affirme le CRTC, le prix élevé est une des raisons qui pourrait expliquer que le taux de pénétration des services haut débit ait chuté, résultat de la concentration du pouvoir dans les mains de quelques acteurs.

En somme, les autorités reconnaissent la présence de la disparité numérique. Cependant, les dispositifs mis en place se réduisent aux questions d'infrastructure. Comme le programme « Large bande Canada : Un milieu rural branché » lancé en 2009, qui représente un investissement total de 225 millions de dollars sur trois ans, et vise à étendre l'accès des services à large bande à des régions rurales avec l'implication de secteur privé, et le « Programme d'infrastructure du savoir » :

favoriser la création d'emplois [...] des emplois pour les ingénieurs, les architectes, les gens de métiers et les techniciens [...] de créer l'infrastructure technologique de pointe nécessaire au maintien des installations de recherche et d'enseignement du Canada à l'avant-garde des percées scientifiques (Site web d'Industrie Canada)³⁵.

5.3 Au Québec : les politiques publiques de développement de TIC - de l'enjeu culturel aux priorités industrielles

Avant que la Cour suprême du Canada ait rendu sa décision pour accorder au gouvernement fédéral le plein contrôle sur les réseaux nationaux de télécommunications (1989), ces derniers étaient sous la responsabilité partagée des gouvernements fédéral et provincial. Bien sûr, les négociations ne se sont pas faites

³⁴ Portail de l'OCDE sur le haut débit :
http://www.oecd.org/document/36/0,3746,fr_2649_34225_46673828_1_1_1_1,00&&en-USS_01DBC.html

³⁵ Source : Industrie Canada, consulté le 25 avril 2011.
http://www.ic.gc.ca/eic/site/696.nsf/fra/h_00017.html

sans heurts, surtout au moment où les technologies des communications sont devenues de plus en plus importantes pour le développement des territoires et de la société.

Pour les autorités d'Ottawa, les systèmes de communication représentaient des moyens pour promouvoir l'économie et contrôler l'intégralité du pays, tandis que les provinces réclamaient la provincialisation du contrôle des télécommunications comme garantie de la sécurité culturelle (Mussio, 2001). La Commission de l'unité canadienne a résumé le problème de la politique des communications dans son rapport « Se retrouver » (1979) :

Dans le domaine des communications, le heurt se produit entre, d'une part, la vision qu'a le gouvernement central d'un système de communication qui serait intégré et servirait d'instrument puissant de promotion de l'identité canadienne et, d'autre part, l'insistance des provinces, particulièrement du Québec, sur le fait que l'impact des communications est tellement envahissant qu'un contrôle provincial s'impose dans ce domaine si les provinces veulent préserver leurs caractères distinctifs (Commission de l'unité nationale, 1979, p. 97).

5.3.1 La trajectoire de développement

En effet, l'État québécois montre une volonté de gérer lui-même les politiques de la communication. Les TIC sont perçues comme étant des instruments essentiels pour la souveraineté culturelle. Cette situation est en bonne partie le résultat d'une trajectoire historique :

- début de XXe siècle - fin des années 1960 : volonté publique de contrôler les services d'utilité publique dont téléphonie et début du différend constitutionnel pour la défense de la souveraineté culturelle.

- Fin des années 1960 – années 1980 : montée de la politisation des télécommunications. Le Québec adopte une attitude interventionniste et veut être l'intervenant déterminant dans le développement social, culturel et économique. Soulignons la création du ministère des Communications en 1969 et l'intégration des politiques de la science et de la technologie au développement social et culturel.
- 1980-1994 : la restructuration économique et le virage technologique. La priorité a été accordée aux entreprises à forte valeur ajoutée.
- 1995-2003 : la territorialisation des politiques publiques en matière des TIC. Les discours sur les TIC favorisent l'interaction entre les institutions publiques et les entreprises. Les programmes sociaux visaient à connecter les groupes défavorisés aux réseaux numériques.
- 2003- 2011 : l'aide financière se concentre sur le secteur privé tandis que les programmes sociaux sont sortis progressivement du plan public.

5.3.2 *L'évolution des politiques provinciales des TIC*

De longue date, les télécommunications ont été considérées par le gouvernement du Québec comme un moyen d'influencer son développement (Côté, 2002). Au début de XX^e siècle, le gouvernement avait mis sur pied la première commission des services d'utilité publique (1909) qui a eu sous sa responsabilité les entreprises de téléphonie du Québec, à l'exception de Bell Canada qui relevait de la compétence fédérale. En réponse à la mise sur pied de la « Commission Aird » en 1928, qui avait pour objectif d'assurer la réglementation de la radiodiffusion et de créer un diffuseur public canadien, le gouvernement du Québec a fait adopter, en 1929, la « Loi sur la radiodiffusion », laquelle est considérée aujourd'hui comme la première loi au Canada spécifiquement sur la radiodiffusion. Le gouvernement du

Québec continue de revendiquer la juridiction provinciale en la matière en adoptant une deuxième loi en 1931 sur les licences et la responsabilité civile en matière de radiodiffusion. Cependant, cette dernière a été invalidée par la Cour suprême du Canada et le Conseil privé de Londres en affirmant que le pouvoir de légiférer dans le domaine de la radio était de la compétence exclusive du gouvernement fédéral. En 1945, le gouvernement de Maurice Duplessis fait adopter la loi sur l'instauration d'un service provincial de radiodiffusion (Bélanger et al. 1994).

Vers la fin des années 1960, les tensions politiques se sont accentuées. La Révolution tranquille avait amorcé le changement politique : le Québec se dote d'un État fort et entend jouer un rôle d'intervenant déterminant dans le développement social, culturel et économique (Côté et Larouche, 2000). Le gouvernement soutenait que la communication et la culture étaient inséparables (Mussio, 2001 ; Côté, 2002). Pour promouvoir et renforcer la place de la langue française et de l'identité québécoise, le secteur des télécommunications était vu comme un axe stratégique fondamental. Lors de l'arrivée au pouvoir du gouvernement du Parti Québécois en 1976, la politique de recherche de la science et de la technologie a été intégrée au développement social et culturel de la province (Chartrand et al. 1987), tel que présenté dans le « Livre blanc sur la politique culturelle » (1978).

Cependant, la crise économique de 1982 a modifié les orientations politiques québécoises en matière de science et de technologie. Des mesures importantes ont été mises en place dans lesquelles le secteur privé devient le principal objectif. Les développements scientifiques et techniques des entreprises étaient perçus comme des instruments essentiels du développement technologique (Trépanier, 1992). Dans son programme d'action économique 1982-1986, le gouvernement a déclaré qu'il était nécessaire d'effectuer rapidement un virage technologique et de réorienter l'économie vers les nouveaux secteurs à valeur ajoutée, tels les technologies, l'innovation, l'informatique et la biotechnologie, qui deviennent désormais prioritaires pour la politique provinciale. Suite au Sommet québécois de la technologie de 1988, le

gouvernement identifie les secteurs dans lesquels le Québec dispose de forces particulières, dont les télécommunications, l'informatique, la télématique et la géomatique.

Côté (2002) a montré, dans son étude sur l'évolution des politiques publiques québécoises concernant les TIC de 1991 à 2002, que les stratégies québécoises en matière de développement des TIC n'émergent qu'au milieu des années 1990, avec la création du Fonds de l'autoroute de l'information en 1994 et du Comité consultatif sur l'autoroute de l'information (1995). Il a souligné le rôle primordial qu'a joué le gouvernement, particulièrement le premier ministre Jacques Parizeau et le Conseil de la science et de la technologie (CST). Ce comité a produit un rapport intitulé « Inforoute Québec, Plan d'action pour la mise en œuvre de l'autoroute de l'information » (1995), mieux connu sous le nom de « Rapport Berlinguet ». Ce dernier a constitué la pierre angulaire de l'action gouvernementale québécoise en matière de TIC et a servi de référence pour la définition des politiques des années suivantes. Le rapport met en évidence deux points principaux. Premièrement, les retards du Québec par rapport aux pays de l'OCDE, voire à d'autres provinces canadiennes, concernant le taux de connexion à Internet. Ce retard se faisait sentir notamment dans l'informatisation du milieu scolaire, la sensibilisation des PME et de la population à l'usage des technologies de l'information et de la télématique, ainsi que l'absence d'engagement ferme du chef du gouvernement dans le développement de l'autoroute de l'information. Le Comité a souligné trois causes de ce retard : la coordination, l'information et la mobilisation. Le Rapport Berlinguet insiste ensuite sur l'importance d'élaborer des politiques de science et de technologies à partir des besoins des entreprises. Les recommandations de ce rapport ont donné lieu à l'adoption de « La politique québécoise de l'autoroute de l'information » en 1998. De plus, le Fonds de l'autoroute de l'information a mis de l'avant de nouveaux objectifs, tels le branchement des ménages, des entreprises et des institutions gouvernementales, le développement de contenus francophones, et plus spécifiquement le

développement du commerce électronique (Côté, 2002). Les résultats se sont concrétisés, entre autres, par la création de la Cité du Multimédia en 1998³⁶, ainsi que par des programmes visant à connecter les ménages aux réseaux numériques, par exemple le programme « Brancher les familles sur Internet ». De ce fait, le modèle dominant de développement orienté vers la technologie et la culture a laissé la place à un modèle visant le triptyque science-technologie-économie.

Aussitôt formé, le comité a affiché la volonté de mener un processus de partenariat concentré sur le secteur privé. Parmi les onze membres du Comité, six positions ont été laissées aux entreprises privées (Bell Canada, Vidéotron, Confédération des caisses populaires Desjardins, Toon Boom Technologies, Patrick O'Hara et Associés, Téléglob³⁷). L'absence de la société civile, comme les organismes communautaires et les syndicats, au sein du Comité et le manque de consultation des citoyens expliquent la faible place des besoins sociaux parmi les vingt et une recommandations.

Entre le dépôt du rapport Berlinguet et l'année 2001, on observe un engouement du gouvernement pour les TIC avec une orientation vers deux objectifs : la mise en place d'une autoroute de l'information à l'image du Québec pour contribuer à son développement social et économique, et la relance de l'économie montréalaise afin de faire de la métropole un carrefour international spécialisé dans les secteurs créatifs comme les services électroniques et le multimédia (Côté, 2002). Les politiques du gouvernement du Québec en matière de TIC ont ainsi été accompagnées d'efforts pour soutenir et accélérer la croissance et la compétitivité du Québec et de Montréal. Le gouvernement a principalement cherché à créer un environnement favorable pour accueillir des nouveaux entrepreneurs.

³⁶ Sur la Cité du Multimédia, voir Fontan, Klein et Tremblay (2005).

³⁷ Les cinq autres membres sont : CST (2), CEFRIO, CRIM, Télé-université.

En 2002, le gouvernement a adopté la « Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale » laquelle identifie l'aide à l'accès aux TIC comme un moyen pour prévenir les situations de pauvreté et d'exclusion. Fruit d'une vaste mobilisation citoyenne, c'est la première loi qu'un gouvernement nord-américain s'engage dans une loi-cadre visant à lutter contre la pauvreté. Les plans d'action élaborés conjointement par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Emploi-Québec se traduisent par :

- 1) une mesure de formation qui permet de soutenir financièrement la formation de clients en TIC (formation de base ou de mise à niveau), dans la mesure où cette formation s'inscrit dans le cheminement vers l'emploi de ces clients ;
- 2) la mise en place de salles multiservices dans l'ensemble des Centres locaux d'emploi (CLE) permettant aux clients d'utiliser des ordinateurs et d'avoir accès gratuitement à Internet, et ce, afin de soutenir leurs recherches d'emploi. Ils peuvent ainsi consulter, notamment, l'information sur le marché du travail (IMT) et Placement en ligne (application qui permet à l'ensemble de la population de diffuser des candidatures en ligne et de créer des alertes pour des emplois ou des stages). Certains CLE offrent même des ateliers sur place (sur l'IMT, sur la navigation sur Internet, etc.) ;
- 3) l'utilisation des TIC par les organismes spécialisés en employabilité, avec lesquels Emploi-Québec a conclu des ententes de services³⁸.

En 2004, le Conseil de la science et de la technologie a lancé une série de consultations pour élaborer « La stratégie de recherche et de transfert sur la pauvreté » qui constitue l'un des sept défis majeurs du projet Perspectives STS (science, technologie, société) lesquels avaient pour but d'identifier les besoins et la demande sociale de nouvelles technologies. À la suite d'une série de démarches : focus group, consultations téléphoniques, rencontres, analyses, etc., un comité de pilotage a été formé par les chercheurs des universités et les représentants des utilisateurs potentiels de différents organismes communautaires et ministères. Un an

³⁸ Informations fournies par la Direction des politiques de lutte contre la pauvreté, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, mars 2011.

plus tard, le Comité a présenté un rapport faisant ressortir sept défis : économie, énergies nouvelles et renouvelables, santé, ressources naturelles, formation, approches préventives et habitudes de vie et pauvreté. Le défi de la lutte contre la pauvreté est formulé ainsi : « Adopter des interventions novatrices pour contrer la pauvreté et les facteurs qui la génèrent et la maintiennent, et prévenir ce qu'elle induit : la marginalité, le sentiment d'impuissance, l'iniquité, la violence. » (CST, 2005). Le thème du fossé numérique auquel sont confrontées les personnes démunies ne fait pas partie des facteurs identifiés en tant qu'obstacle majeur pour sortir de la pauvreté :

Ce sont les chercheurs puis les autres membres du comité de pilotage qui ont identifié ces questions là. La fracture numérique n'est pas apparue par rapport à ces questions comme quelque chose de majeur... dans le cadre de ce travail, de cette recherche portant sur la pauvreté, pas sur les interventions sur la pauvreté (Entrevue n°3, avec l'ancienne responsable du projet).

Le thème de la pauvreté n'a pas généré de vraies initiatives pour concrétiser la réflexion développée par le Comité qui avait, pourtant, dans son diagnostic, souligné l'absence d'instances de concertation d'envergure sur cette question ainsi que le manque de synergie entre les acteurs (CST, 2007)³⁹. Cependant, dans les plans publics, les TIC sont considérées comme des facteurs déterminants permettant de contribuer à accroître la productivité de l'économie québécoise, comme dans le plan budgétaire de 2011 – 2012, dans lequel le gouvernement a énoncé sa volonté de poursuivre le virage numérique. Pour ce faire, 900 millions de dollars d'investissement ont été prévus pour améliorer les infrastructures d'accès Internet à très haut débit jusqu'en 2020 (Gouvernement du Québec, 2011, p. 97-98).

³⁹ Le CST est aboli par la loi 109.

5.3.3 *Les programmes pour connecter les groupes défavorisés*

Face à l'abondance de mesures pour favoriser la promotion économique, il importe d'examiner l'ampleur des politiques ayant comme objectif de donner les moyens aux groupes défavorisés pour qu'ils puissent se connecter aux réseaux et réduire la fracture numérique.

Le rapport Berlinguet avait préconisé des mesures visant à rattraper le retard de l'informatisation en milieu scolaire et à sensibiliser la population à l'usage des TIC et de la télématique. Les autorités ont donné suite à cet objectif en adoptant un programme destiné à favoriser un accès à l'inforoute pour les écoles et les bibliothèques publiques.

Rappelons qu'en 1995, les écoles du Québec étaient peu équipées en ordinateurs (OCDE)⁴⁰. Certains ont attribué cette lacune au projet d'Informatisation des écoles des années 1980. Fortement critiqué, ce projet avait été mené par le ministère de l'Éducation à partir de 1983. Un total de 30 millions de dollars avait été investi dans le but de fournir 9 000 ordinateurs aux écoles du Québec. Le résultat s'est avéré catastrophique : les ordinateurs n'étaient pas compatibles avec le système informatique existant. Par la suite, une panoplie de mesures a été ajoutée, telle la formation en informatique. Mais il a fallu attendre juin 1996 pour avoir un nouveau plan d'intervention, lequel a investi près de 320 millions de dollars pendant cinq ans pour financer l'achat de nouveaux équipements informatiques à des fins pédagogiques.

Par ailleurs, dès la fin de la décennie 1990 et jusqu'au début des années 2000, on peut recenser quelques programmes publics visant l'informatisation de milieux

⁴⁰ Radio Canada, <http://archives.radio-canada.ca/emissions/397-2150/page/1/>, consulté mai 2011.

communautaires et de groupes sociaux défavorisés. Nous avons recensé cinq programmes qui avaient comme objectif d'appuyer les secteurs ou les familles les plus touchés par la disparité numérique (Tableau 16).

Tableau 16 : Les programmes numériques pour les groupes défavorisés

Programme (Projet)	Durée	Objectif	Milieus ciblés
Internet et alpha	1997-2008	Développer les contenus francophones et favoriser la maîtrise des TIC et leur intégration dans les pratiques des organismes d'alphabétisation à l'aide de formations, d'échanges sur les pratiques, de soutien au développement et, dans le cas du réseau communautaire, de soutien au branchement et à l'acquisition d'équipements informatiques.	Organismes d'alphabétisation
Service de courrier électronique gratuit (courrier.qc.ca)	1999-2000	Offrir une adresse de courrier électronique à tous les Québécois.	Population générale
Brancher les familles sur Internet	2000-2001	Augmenter le taux de branchement des ménages québécois.	Les familles recevant une allocation familiale
Inforoute – Point d'accès – Initiation de la population	2000-2004	Fournir aux groupes communautaires, aux intervenants ainsi qu'aux citoyens des milieux défavorisés des formations d'initiation-sensibilisation-familiarisation aux nouvelles technologies.	Milieus défavorisés
Appui au passage à la société de l'information	2008-2011	Appuyer des projets ou des initiatives qui favorisent l'accès aux technologies de l'information et leur utilisation ; favoriser de façon tangible le rapprochement entre l'État et le citoyen et contribuer au déploiement du gouvernement en ligne et à celui de la société de l'information au Québec.	Organismes sans but lucratif

Ce fut en 1997 que le ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport a confié au Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF), le mandat de mener le projet « Internet et Alpha » pour l'intégration des TIC dans la pratique pédagogique des organismes d'alphabétisation du Québec. Le projet a duré 11 ans. Les interventions du CDEACF ont consisté à diffuser des contenus francophones au format numérique et à favoriser la maîtrise des TIC. On visait :

[...] leur intégration dans les pratiques des organismes d'alphabétisation à l'aide de formations, d'échanges sur les pratiques, de soutien au développement et, dans le cas du réseau communautaire, de soutien au branchement et à l'acquisition d'équipements informatiques⁴¹.

Ce projet a permis à une grande majorité d'organismes d'effectuer un virage informatique, particulièrement au niveau des équipements :

[...] nous avons donc eu, pendant 11 ans, le droit de former des formatrices et formateurs en alphabétisation qui à leur tour, vont faire beaucoup de travail auprès des personnes à risque d'exclusion ou carrément exclues [...] notre mandat était [...] de favoriser l'informatisation de ces secteurs-là, donc, en 1997, 1998 et jusqu'à 2001 ou 2002, on les a aidés carrément à obtenir des ordinateurs [...] et on faisait beaucoup de formations présentielles. À partir des environs de 2006, on a graduellement cédé la place à des formules parfois hybrides, parfois carrément à distance (Entrevue n°11, avec la responsable du programme).

Selon un rapport du Centre de formation populaire, sur le plan quantitatif, le taux de branchement est passé de 2,6 % en 1996 à 71 % en 2004. Cependant, sur le plan qualitatif, 44 % des organismes ont soulevé le problème de la désuétude des ordinateurs et leur manque de pertinence par rapport à leurs besoins (CFP, 2004).

Le deuxième programme que nous avons identifié porte le nom de « Courrier.qc.ca ». Lancé en mai 1999, ce programme visait à fournir aux Québécois un compte de courrier électronique sécurisé et gratuit. Des entreprises privées comme Sympatico, Vidéotron, GlobeTrotter en étaient des partenaires. Ce programme n'a pourtant pas eu une durée très longue. Pour des raisons économiques, le gouvernement et ses partenaires ont convenu d'y mettre fin un an après son

⁴¹ Source : Base des données en alphabétisation communautaire, <http://www.bdaa.ca/biblio/recherche/tic/page2.htm>

lancement. Il faut noter que le coût du programme a atteint 1,7 million de dollars pour à peine 1800 abonnés.

Le troisième programme s'intitule « Brancher les familles à Internet ». Il a été lancé en 2000. Avec ce programme, les familles recevant une allocation familiale pouvaient bénéficier d'une aide financière pour le branchement à Internet et l'acquisition d'équipements, à la hauteur de 75 % de l'abonnement à Internet (maximum 200 dollars par an) et de 500 dollars pour la location ou l'achat d'un ordinateur (Radio-Canada⁴²). Il faut souligner que ce genre d'initiative fut unique au Canada et a aidé près de 45 000 ménages au Québec. Cependant, le programme portait exclusivement sur l'accès à l'infrastructure, sans s'intéresser au développement des capacités d'utilisation des TIC. Il a donc été critiqué comme un programme qui se limitait à « l'acquisition de quincaillerie informatique ne contribuant qu'à faire pénétrer encore davantage le monde de la publicité et de la consommation dans les foyers » (Proulx, 2002, p.18).

Le quatrième programme s'intitule « Inforoute — Point d'accès — Initiation de la population ». Soulignons que, pendant quatre ans (2000-2004), ce programme a joué un rôle de premier plan en ce qui concerne la formation en termes d'initiation et d'appropriation des nouvelles technologies dans les milieux populaires, en particulier les organismes communautaires et les groupes défavorisés. Ce programme a été soutenu par le Fonds de lutte contre la pauvreté et appuyé par le Fonds de Jeunesse Québec. Les activités de ce programme ont été confiées à un organisme communautaire, nommé Communautique, que nous allons présenter dans le chapitre suivant. Cet organisme avait pour rôle d'assurer la coordination des partenaires et le suivi des activités en lien avec des organismes locaux. En effet, avec l'expérience acquise dans le cadre de ce projet, les organismes communautaires québécois ont pu appliquer une approche de réseaux en partageant des ressources et en échangeant des

⁴² Source : Radio Canada, <http://www.radio-canada.ca/branche/v6/154/famille.html>, consulté mars 2012.

informations pour se rassembler et mener des représentations publiques. Ce modèle a été utilisé par la suite dans le programme PAC :

[Le PAC]s'est vraiment inspiré de la vision qu'on avait avant : le projet d'Inforoute — Point d'accès. C'était une victoire, On représente, un réseau communautaire de l'inforoute [...] au Québec, on a développé avec des organismes communautaires pour bâtir le réseau [...] c'est cette approche qu'on a adoptée. On disait, au lieu de bâtir des entreprises des CACI autonomes, on va aller [avec] des réseaux avec des groupes communautaires, on va développer des CACI dans les groupes. C'est vraiment un changement, une évolution [...] On gérait les groupes CACI avec des groupes communautaires du terrain. Dans le fond, on a pu consolider le travail qu'on faisait dans le projet « Inforoute — Point d'accès ». Ce n'était pas une fin en soi, mais un moyen, de consolider les réseaux, des points d'accès qu'on avait mis sur pieds dans des milieux (Entrevue n°8, ancienne directrice d'un organisme communautaire).

Les formations destinées aux animateurs qui travaillaient dans les points d'accès se poursuivaient pendant quatre semaines pendant lesquelles on acquérait des connaissances de base sur les TIC et des stratégies pédagogiques et d'encadrement (Proulx et Lecomte. 2005). Au total, 98 points d'accès, avec au moins un ordinateur installé dans des groupes communautaires, ont été répartis dans plusieurs régions du Québec, dont quatre arrondissements de Montréal : Centre-Sud - Plateau-Mont-Royal, Hochelaga - Maisonneuve - Mercier, Sud-Ouest et Rosemont - Petite-Patrie (Communautique, 2004). Dans chaque point d'accès, la population locale pouvait recevoir une formation assurée par des équipes d'animateurs. Cette formule de travail continue à être appliquée en 2012 au moment de la rédaction de cette thèse.

Le cinquième programme, appelé « Appui au passage à la société de l'information » (APSI) a vu le jour en 2008, avec la mission de déployer des services du Gouvernement en ligne (GEL) et de promouvoir les outils numériques de prestation de services. Le programme finançait des organismes « dont la mission ou les projets sont liés aux priorités du GEL et au déploiement de la société de

l'information au Québec » (Gouvernement du Québec, 2008, p.2). Ce programme a reçu un accueil positif de la part des organismes communautaires grâce à son volet pour le financement des missions de ces organismes. Le programme s'est donné quatre objectifs fondamentaux :

- appuyer des projets ou des initiatives qui favorisent l'accès aux technologies de l'information et leur utilisation ;
- favoriser de façon tangible le rapprochement entre l'État et le citoyen ;
- accroître la participation des citoyens aux décisions du gouvernement ;
- contribuer au déploiement du GEL et à celui de la société de l'information au Québec (Gouvernement du Québec, 2008, p. 2).

Rappelons que la plupart des centres CACI ont pu bénéficier de ce programme, étant donné que les gammes de services offerts par ces centres rejoignent les objectifs du programme. D'une certaine manière, ce programme a permis à ces organismes de renforcer leurs activités. Pour ne citer qu'un exemple, pendant les deux premières éditions (2008-2010), le programme a soutenu 107 organismes sans but lucratif, coopératives et organismes de recherche, répartis dans 15 régions administratives de la province, en leur permettant d'offrir des séances de formation sur les ordinateurs, sur Internet ou sur la prestation électronique de services gouvernementaux à des groupes de citoyens moins scolarisés, nouveaux arrivants, personnes âgées ou personnes à mobilité réduite. L'aide financière a totalisé 15,4 millions de dollars avant que le projet touche à sa fin dans une vague de diminutions des dépenses publiques à l'automne 2011.

5.4 Montréal : compétitivité économique mais absence de politiques d'inclusion numérique

La Ville de Montréal se targue d'être pionnière en matière de télécommunications aussi bien au niveau du Québec que du Canada. Les TIC constituent un moteur de sa croissance socioéconomique. Pour ne citer qu'un exemple, en 2010, le PIB du secteur des TIC du Grand Montréal atteignait plus de 9 milliards de dollars, ce qui représentait plus de 70 % du PIB total des TIC au Québec (TechnoMontréal, 2012).

Rappelons aussi que Montréal a été le berceau d'importantes initiatives qui ont favorisé le développement de ce secteur. La ville a été témoin de l'expansion de *Montreal Telegraph* (1847), un pionnier dans les services de télégraphie. C'est dans cette ville que la compagnie Bell Canada s'est installée pour entamer la conquête du marché téléphonique. En 1950, les premiers câbles de télédiffusion ont été posés à Nicolet, située à 140 km au nord-est de Montréal et cela a été le début de l'essor considérable des réseaux de cablodiffusion. Le projet télématique Alex a été mis sur pied à la fin des années 1980 et, au pic de sa popularité, en 1991, le projet a réussi à réunir 32 000 abonnés à Montréal et à Toronto. Compte tenu de ces antécédents, il n'est pas étonnant que les TIC soient considérées comme un axe central de développement par les acteurs économiques de la métropole.

C'est ainsi qu'à partir de la fin des années 1990, dans le cadre de la territorialisation des politiques publiques en matière de TIC, des efforts ont été déployés dans le but de positionner Montréal comme pôle mondial en multimédia : développement de l'infrastructure, avantages fiscaux, modernisation des équipements, adaptation au commerce électronique, formations de main-d'œuvre, etc. Plus spécifiquement, le gouvernement a privilégié le secteur du jeu vidéo, le considérant comme une industrie à fort potentiel pour l'économie de Montréal, afin de faire de la ville « une plaque tournante pour les entreprises éditrices de logiciels de

divertissement » (Montréal International, discours de l'ancien ministre des Finances, M. Raymond Bachand⁴³).

Au début des années 2000, le réseautage existant au sein du secteur s'est inscrit dans les stratégies politiques, lesquelles misaient surtout sur l'interaction entre les institutions publiques et les entreprises. Cette démarche est qualifiée de « virage dans l'approche gouvernementale ». Les gouvernements ont joué un rôle de facilitateur. Les actions publiques ont laissé de côté une logique linéaire pour adopter un modèle plus interactif en passant d'une perspective *top-down* à une autre plus *bottom-up* (Coté, 2002). Les stratégies adoptées ont consisté à regrouper les entreprises autour d'organismes de concertation et d'intermédiaires. C'est ainsi que se sont mises en place les grappes industrielles favorisées par la Communauté métropolitaine de Montréal à partir de 2005 (Ben Hassen, 2012). Le secteur des TIC a fait partie des quinze grappes du Grand Montréal.

On trouve également dans la ville d'autres organismes de concertation, comme Alliance numériQC, le Centre de promotion du logiciel, le Centre francophone d'informatisation des organisations (CEFRIO), le Centre d'expertise et de services en applications multimédias (CESAM), le Centre de recherche informatique de Montréal (CRIM), etc.

Mais, malgré ces stratégies visant à faire de Montréal une métropole numérique, nous constatons l'absence de politiques spécifiques pour favoriser la lutte contre la fracture numérique, mis à part bien sûr les projets visant à promouvoir la dispensation des services administratifs en ligne, dispensation qui, par ailleurs, intensifie l'effet de la fracture numérique. La Ville de Montréal a mis en place une instance assurant des projets de « Lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale », comme suite à l'entente signée avec le gouvernement du Québec. Cependant, les TIC

⁴³ Voir <http://www.montrealinternational.com/le-grand-montreal-nouvelle-place-forte-de-lindustrie-du-jeu-video/>

n'y sont pas considérées. Tel que nous le confie une responsable de l'application de cette entente :

les TIC, c'est pas nécessairement un axe mis en avant [...] Comme, je vous le disais il n'y a pas de politique comme telle au niveau institutionnel. Toutefois, plusieurs directions développent des projets qui rejoignent l'utilisation des nouvelles technologies par les populations défavorisées ou fragilisées (Entrevue n°6, fonctionnaire de la Ville de Montréal).

La Ville a contribué à faciliter l'accès aux collections des bibliothèques en ligne. Elle a appuyé les réseaux des bibliothèques de la ville, lesquels offrent des services comme l'emprunt de CD et l'accès gratuit à la musique par Internet et à certaines technologies en libre-service (Lalonde, 2010).

Pour la Ville de Montréal, la lutte contre la pauvreté s'est matérialisée par des initiatives de revitalisation urbaine dans les quartiers défavorisés. Mais tout cela ne concerne pas les TIC.

Pour construire son image de métropole internationale, la Ville propose d'« édifier une société prospère, inclusive et ouverte sur le monde en accordant la priorité au développement durable » (Ville de Montréal, 2009). Et pour ce faire, la Ville a décidé de miser sur le capital créatif, un milieu de vie agréable, le savoir et la culture, qui sont les préalables sur lesquels « les entrepreneurs visionnaires, à la recherche de talents audacieux, trouveront à Montréal plus que nulle part ailleurs, un environnement d'affaires qui stimule la créativité et favorise la réussite » (Mot du Maire sur Montréal 2025⁴⁴).

Or, ces discours laissent le potentiel social des TIC dans l'ombre, comme nous le confirme une interviewée de la Conférence régionale des élus de Montréal :

⁴⁴ http://www.montreal2025.com/mot_du_maire.php?lang=fr

On voit où sont les priorités. Le social est toujours plus difficile à défendre que l'économique. Pourtant, sans social, l'économie... En tout cas, on peut pas séparer comme ça. C'est l'un dans l'autre. Mais on est très secteur, alors [...] il y a des zones grises [...] [Les initiatives TIC] sont dispersées. Parce que, à la lutte à la pauvreté, il y a quand même des aspects qui touchent à la formation. C'est que, il n'y a peut-être pas la politique, mais il se fait du travail, un peu partout comme ça (Entrevue n°5, avec l'Agente de développement social).

On peut en effet trouver certains projets développés par la Ville pour améliorer l'accès à l'information. En octobre 2011, la Ville de Montréal est devenue la première ville québécoise à avoir mis ses données publiques en ligne⁴⁵. Autre exemple, le projet e-Cité s'est donné la mission de « contribuer au développement et à la qualité du rapport que la Ville entretient avec chacun des citoyens » (Ville de Montréal, 2008, p. 4) et de fournir un accès facile et rapide en tout temps (24 heures par jour, 7 jours par semaine, 365 jours par année). Ce projet met l'accent sur trois domaines :

- L'amélioration des communications et des services à la clientèle en simplifiant l'accès à l'information municipale.
- La gestion des opérations et de la production Web (site informationnel) : développement, maintien et évolution des solutions mises en place.
- Le développement du canal de prestations électroniques de service afin de compléter son objectif de servir ses usagers au comptoir, par téléphone ou par le Web (ibid. : p.9).

À travers ces canaux, les citoyens peuvent participer aux sondages en ligne et aux forums de discussion, poser des questions aux élus, accéder aux documents des instances, prendre des rendez-vous, ou encore effectuer des paiements.

La Ville a également adopté une politique d'accessibilité universelle pour faciliter l'accès aux services aux personnes atteintes de déficiences intellectuelles ou

⁴⁵ <http://donnees.ville.montreal.qc.ca/>

de limitations physiques. Dans cette perspective, en avril 2005, la Ville a lancé le portail d'Internet Accès Simple⁴⁶, lequel donne des informations sur la vie politique, culturelle et associative, sur le conseil municipal, les parcs, la collecte des déchets, les services de sécurité, d'incendie, 911, etc. Mais tous ces moyens ne concernent que les citoyens qui sont connectés aux réseaux numériques et qui ont la capacité et les compétences nécessaires pour s'en servir. Qu'en est-il de ceux qui en sont exclus? Évidemment, ils sont exclus davantage.

Conclusion

Le fossé persiste dans les milieux défavorisés urbains et ruraux, affectant les personnes âgées, les groupes ayant des niveaux faibles d'alphabétisation et de scolarité, les personnes à faible revenu, etc. Le « Groupe de travail national sur les services à large bande » a relancé, en 2006, un appel à construire un réseau à large bande en 2010, en ciblant un nouvel objectif : atteindre une performance similaire à celle que le pays a obtenue pour le service téléphonique, soit un taux de pénétration de plus de 98 % (Industrie Canada, 2006, p.8). Il est évident, tel que nous le voyons aujourd'hui, que cet objectif n'est toujours pas atteint : en 2010, deux ménages canadiens sur dix (21 %) n'avaient pas accès à Internet (Statistique Canada, 2011). Les données de Statistique Canada montrent que les raisons de l'absence d'accès à Internet sont le manque d'intérêt (56 %), le coût du service ou de l'équipement (20 %), l'absence d'équipements (ordinateurs) (15 %) et le manque de confiance, de connaissances ou de compétences (12 %). Au Printemps 2011, le CRTC a fixé un nouvel agenda : en 2015, fournir à tous les Canadiens des services à large bande (CRTC, 2011).

⁴⁶ Adresse :

http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=2496,3086502&_dad=portal&_schema=PORTAL

Les gouvernements s'intéressent au développement des TIC et en font un objectif stratégique. Mais, comme nous l'avons montré, les politiques adoptées favorisent nettement les dimensions économiques et la régulation marchande de l'offre des services, au détriment de leurs dimensions sociales. Le virage numérique a été synonyme de promotion économique.

Or les autorités reconnaissent les besoins en cette matière des groupes démunis et des organisations qui les desservent. Mais les efforts déployés pour tenter d'y répondre ne sont pas suffisants ou sont peu adaptés aux besoins. Souvent, les dispositifs mis en place se réduisent à traiter les problèmes d'accès à l'infrastructure. Cette situation explique l'émergence d'organisations communautaires dans les mouvements de lutte contre l'exclusion numérique. En utilisant les réseaux numériques comme moyen d'action, elles ont développé de nouvelles méthodes et pratiques correspondant davantage aux contextes locaux et les ont intégrées dans leurs actions de mobilisation et de défense des droits sociaux pour les citoyens. C'est le sujet que nous allons aborder au chapitre suivant.

L'APPROPRIATION DES TIC PAR LES ORGANISMES COMMUNAUTAIRES ET LES CITOYENS

Introduction

Nous nous intéresserons, dans ce chapitre, à l'évolution des actions communautaires pour l'accès et l'appropriation des TIC. Nous reviendrons, tout d'abord, sur le contexte social au Québec qui explique l'émergence d'un militantisme nouveau au sein des organismes communautaires qui se mobilisent pour démystifier l'informatique et pour lutter contre l'exclusion numérique. Nous nous interrogerons ensuite sur les stratégies adoptées par les organismes pour faire face aux politiques numériques qui ne privilégient que la concurrence économique. Dans cette perspective, nous présenterons l'organisme Communautaire qui a joué un rôle important dans la coordination du mouvement et la représentation des besoins communautaires auprès du gouvernement.

6.1 Le contexte de l'action communautaire au Québec

Au chapitre des actions communautaires, le Québec se distingue de ses voisins, les États-Unis et le reste du Canada, par la place importante qu'occupent les groupes populaires dans son développement. Le mouvement communautaire québécois s'est doté des nombreuses structures d'action, de concertation et de représentation, telles les corporations de développement économique communautaire (CDEC), les corporations de développement communautaire (CDC), des groupes de pression, des comités de citoyens, etc. Gardien des droits de la population locale défavorisée, le mouvement communautaire contribue à améliorer l'accessibilité, la continuité et la qualité des services dans les communautés défavorisées.

Les mouvements de lutte durant les années 1990, comme la marche des femmes contre la pauvreté « Du pain et des roses », la création du Collectif pour une loi sur l'élimination de la pauvreté ⁴⁷, les mobilisations pour faire reconnaître l'économie sociale, etc., ont permis aux acteurs communautaires, en particulier ceux associés à l'économie sociale, de devenir des partenaires des instances publiques :

Au niveau de la gouvernance, des organisations sectorielles qui, en représentant des acteurs socioéconomiques, agissent comme interlocutrices du gouvernement, assurent un niveau d'interrelation intersectorielle (les réseaux d'acteurs) assurent une coordination transversale et une représentation auprès du gouvernement, ce qui favorise les compromis entre les options des acteurs sociaux et les instances publiques, c'est-à-dire la co-construction des politiques publiques et le partenariat dans la mise en œuvre de celles-ci (Klein et al. 2010, p. 240).

Cette gouvernance partenariale s'est affirmée surtout dans la période 1995-2000 (Vaillancourt, 2002 ; 2006). En effet, le Sommet de l'économie et de

⁴⁷ Aujourd'hui dénommé Collectif pour un Québec sans pauvreté.

l'emploi de 1996 constitue un véritable point tournant dans l'histoire des mouvements communautaires québécois. À l'issue de cette rencontre, le gouvernement a reconnu l'importance des groupes communautaires dans le développement social, politique et économique. Cette reconnaissance veut dire aussi l'engagement qu'ont pris les autorités à soutenir les actions communautaires et l'économie sociale, ainsi que l'invitation « à repenser les rapports entre l'État, le marché et la société civile » (Lévesque et Mendell, 1999, p. 5).

Le Sommet a permis aux organismes communautaires de gagner une légitimité dans les discussions, les négociations et les prises de décision concernant les politiques sociales et économiques. Ce nouveau modèle de concertation est perçu comme une innovation politique. Ainsi, un nouveau rapport de partenariat s'est instauré entre les différents acteurs sociopolitiques et socioéconomiques : les institutions publiques, les associations, les entreprises d'économie sociale et les organismes intermédiaires. Il se distingue du modèle traditionnel qui avait amorcé la Révolution tranquille, composé par de représentants de l'État, de syndicats et du patronat (Larose et al. 2005).

L'État et les acteurs de la société civile partagent des responsabilités et s'impliquent dans les processus de co-conception / co-construction de politiques et de programmes (Vaillancourt, 2009 ; Klein et al., 2009 ; Morrissette, 2011). C'est ce qu'on appelle le modèle québécois, renouvelé à partir des années 1980. Ce cadre organisationnel et institutionnel d'actions communautaires spécifiquement québécois fait du Québec un cas unique en Amérique du Nord (Bourque, 2000 ; Vaillancourt, 2002 ; Lévesque, 2004 ; Fontan et al., 2005).

C'est dans ce cadre qu'il faut situer la structuration d'un nouveau type de militantisme orienté vers la démocratisation de l'espace public de l'information et de la communication. Les groupes communautaires ont intégré les nouvelles technologies de communication dans leur répertoire d'actions communautaires destinées à revitaliser les collectivités défavorisées (Jochems et Rivard, 2008 ; Proulx

et al., 2008). Ce type d'actions communautaires vise à apporter des solutions alternatives de lutte contre l'exclusion sociale en développant de nouvelles capacités pour les populations leur permettant d'améliorer leur condition de vie et de sortir de la pauvreté et de l'exclusion.

Nous tenons à souligner que, pour faire face à l'ensemble des inégalités numériques, l'accès aux équipements et à l'infrastructure est nécessaire, mais pas suffisant. La capacité de faire un usage approprié adapté aux besoins à la fois individuels et collectifs est cruciale. Des études montrent que les interactions entre les dispositifs électroniques se structurent essentiellement à travers les usages sociaux, politiques et économiques. L'utilisation des TIC n'est donc plus vue comme une simple question d'accès et de fonctionnement, mais comme un ensemble de logiques, de valeurs, de projets, de systèmes de pouvoir et d'ordres institutionnels dans lesquels les usagers s'insèrent (Latham et Sassen, 2005, p. 21).

Il importe donc de prendre en considération tous les aspects d'une véritable appropriation citoyenne et sociale des TIC, soit une conception de l'accès large :

la connectivité technique, la formation et l'initiation aux techniques de base, l'animation du milieu, l'éducation, incluant l'éducation aux médias, la sensibilisation aux enjeux et la formation continue ainsi que la production d'une diversité de contenus pertinents et enrichissants, adaptés aux intérêts et aux besoins de publics variés [...] aussi l'adoption de normes et de standards reconnus ainsi que de mesures pour assurer l'accessibilité des outils informatiques et d'Internet aux personnes handicapées [...] Les programmes d'accès doivent valoriser et favoriser l'exercice de la citoyenneté et la participation collective, pour faire un plein usage du potentiel d'interactivité offert par les TIC dans les champs du social, de l'économie, du culturel et de la vie démocratique (Communautaire, 2003b, p. 8).

C'est cette approche qui est priorisée par les organismes communautaires qui mettent l'accent sur la nécessité des ressources humaines (accompagnement,

formation, etc.) plutôt que des stratégies visant uniquement l'accès aux réseaux (D'Iribarne, 2000 ; Eveno, 2004).

6.2 L'émergence des actions communautaires québécoises contre l'exclusion numérique : La Puce Communautaire

6.2.1 La création et les missions

Les dispositifs de communication, avec ses facilités pour assurer les mobilisations et les interventions culturelles et communautaires, occupent toujours une place prépondérante dans les mouvements sociaux.

C'est dans les années 1980 qu'ont émergé au Québec les premières actions communautaires visant à répondre au danger d'exclusion numérique. En 1984, un petit groupe de femmes a lancé « La Puce communautaire » (ci-dessous La Puce) à Hochelaga-Maisonneuve — un des quartiers les plus défavorisés de Montréal, en réaction à la situation provoquée par la prépondérance des entreprises privées dans l'enseignement de la micro-informatique (Charbonneau et al. 1988). Rappelons que cette époque fut celle de la première vague d'informatisation avec le « virage technologique » et l'arrivée des premiers micro-ordinateurs. La diffusion de ces ordinateurs constituait une priorité des gouvernements, réservée néanmoins au monde des affaires, aux institutions publiques et au secteur de l'éducation. Quant au milieu communautaire, les programmes de financement pour l'acquisition d'équipements ou pour la formation étaient presque inexistantes (Proulx et Lecomte, 2005). En même temps, avec la foulée de l'achat d'ordinateurs personnels, le taux de possession dans les familles augmentait rapidement, mais cela se produisait surtout dans les classes socio-économiques supérieures: les cadres et les professionnels et parmi les

personnes ayant un revenu élevé ou un diplôme universitaire (Proulx, 1988, cité dans Cisneros et Favreau, 2000).

C'est ainsi dans ce contexte que les fondatrices de La Puce ont opté pour des actions visant à démystifier l'informatique et à favoriser l'appropriation des nouvelles technologies, à la fois par la population du quartier Hochelaga-Maisonneuve, particulièrement les femmes, et par les organismes des milieux populaires et communautaires (Puce, 1984 ; Cisneros et Favreau, 2000).

Au début, les ateliers ont été menés avec des micro-ordinateurs loués, faute de pouvoir acheter des équipements. L'activité principale était l'organisation d'ateliers pour montrer les avantages de l'ordinateur pour des activités courantes, comme la rédaction de CV et de lettres, la préparation d'un budget, etc. (Cisneros et Favreau, 2000). La création de La Puce a constitué une initiative novatrice et pionnière en matière de démocratisation de dispositifs informatiques dans les milieux populaires et communautaires. Elle a contribué à offrir aux plus défavorisés des services « qui n'étaient offerts ni par l'État, ni par les entreprises privées » ou qui étaient offerts selon des modalités qui les rendaient inaccessibles (idem. p. 9).

La Puce se donne la mission de promouvoir l'échange et la réflexion sur les possibilités et l'impact des nouvelles technologies dans la vie quotidienne et au travail. Très rapidement, elle a acquis une reconnaissance dans le quartier Hochelaga-Maisonneuve, par son expertise en informatique et son implication dans la vulgarisation des nouvelles technologies de l'information auprès des milieux populaires. Progressivement, La Puce a élargi la portée de ses activités à l'ensemble de l'île de Montréal. Entre son démarrage jusqu'en 1994, le nombre de personnes qui ont fait appel aux services de La Puce se chiffre à plus de 15 000.

Cependant, la vocation de démocratisation de l'informatique n'a pas suffi pour permettre à l'organisme de se financer convenablement. Ce problème l'a poussé à créer une coopérative de travail en 1994 : « La Puce ressource informatique ». En gardant le statut juridique d'organisme sans but lucratif (OSBL), cette nouvelle entité

avait pour but d'assurer l'autofinancement et de résoudre la crise financière à laquelle faisait face l'organisme, lequel définissait sa mission de la façon suivante :

La mission de la coopérative de travail est de fournir du travail à ses membres en œuvrant pour la démocratisation et l'appropriation des nouvelles technologies de l'information et des communications en répondant aux besoins des individus et des organisations (La Puce ressource informatique, 1997)⁴⁸.

Une intervenante dans la formation nous a affirmé que La Puce communautaire et La Puce Ressource Informatique poursuivent le même objectif, qui est celui que l'on trouve à l'origine du mouvement en 1984, soit la démystification de l'informatique et le développement de capacités nouvelles chez les populations exclues (Entrevue n°10, 2011). L'OSBL donne lieu à des séances de formation et à des ateliers d'animation. La coopérative donne lieu à la mise en place d'un service-conseil et d'un dispositif de soutien technique, pour l'informatisation des organismes communautaires, par exemple, l'entretien et les réparations des équipements, l'identification des besoins et la gestion de l'infrastructure et des fonctions informatiques.

En combinant ces deux organismes, trois catégories de services sont offerte: le service-conseil aux organisations, le développement de l'accès à l'information pour la communauté et la formation aux individus. Les services de formation aux individus sont offerts en partenariat avec Emploi Québec :

Nous, on vise toujours les organisations. Mais on a des projets qui s'adressent aux individus. Les projets avec les communautés, comme le travail qu'on fait avec Parole d'excluEs [...] La seule chose ce qu'on fait avec les individus,

⁴⁸ La Puce ressource informatique (1997), Vers une organisation pensante, p. 8. Cité dans Cisneros et Favreau (2000).

c'est qu'on a des cours à la carte... des projets avec Emploi Québec où on fait une formation pour un retour sur le marché de travail (Entrevue n°10, 2011).

Tel que décrit par Cisneros et Favreau (2000, p.31), « le secteur technologique, qui était un service accessoire dans l'existence de la Puce communautaire, est devenu un service à part entière », rejoignant ainsi les services-conseil, le développement de logiciels pour les organismes ou les syndicats, etc.

Aujourd'hui, La Puce se présente comme « un organisme formateur agréé »⁴⁹. En partenariat avec Emploi Québec, l'organisme développe deux programmes d'insertion socioprofessionnelle : « Coup de pouce vers l'emploi pour les femmes » et « Hommes en action ». Ces programmes ont pour objectif de faire progresser les personnes afin de les rapprocher du marché du travail. Le contenu porte sur les connaissances informatiques, la recherche d'emploi et la connaissance de soi. Trois groupes de femmes et deux groupes d'hommes par année sont acceptés. Ce sont essentiellement des personnes de 35 ans et plus mal desservies au niveau de la formation et des technologies⁵⁰ ; surtout des immigrants ou bien des ouvriers déclassés.

En plus de ce partenariat avec Emploi Québec, La Puce a développé des projets avec les communautés locales sur l'appropriation de l'informatique par la population. Par exemple, dans le cadre de programme Appui au Passage à la Société de l'Information (APSI), l'organisme joue un rôle d'intermédiaire entre l'organisme de formation (Communautique) et les communautés locales.

Parce que c'est un partenariat avec Communautique [...]... Le financement de ce projet, c'est Communautique qui l'a. Nous, on est partenaire. Donc, j'ai accepté 5 animateurs engagés par Communautique pour différents endroits

⁴⁹ Site web de la Puce ressource informatique, <http://www.puce.qc.ca/>, consulté mai 2012.

⁵⁰ En effet, les entreprises d'insertion desservent généralement une clientèle âgée de 18 à 35 ans.

dans Montréal. Donc j'ai des gens qui sont [...] un dans chacun des sites de Parole d'excluEs. J'en ai un au projet Harmonie. J'en ai au Chez Nous de Mercier Est, puis j'en ai deux qui travaillent depuis [...] donc c'est tous des gens avec qui on est en partenariat à qui on fournit un animateur. Communautaire reçoit des financements, engage des animateurs, puis nous demande en partenariat, établit un réseau pour que ses animateurs puissent venir intervenir dans le milieu. Nous, ce partenariat, c'est en plein dans nos missions : dans le développement d'accès à l'informatique...C'est moi qui ai les dispositifs, c'est moi qui ai le réseau (Entrevue n°10, Responsable de formation).

Si le réseau de partenariat permet de mettre en synergie les actions de différents organismes, existe-t-il une condition d'accès pour ceux qui viennent de l'extérieur ?

Le Tableau 17 montre l'évolution des missions et des objectifs de l'organisme depuis son démarrage jusqu'en 2011. La coopérative s'engage à continuer à poursuivre les principaux objectifs de La Puce communautaire : la formation, le développement de l'employabilité et la démystification de l'informatique par des activités d'animation. En plus, elle cible progressivement les milieux associatifs, communautaires et syndicaux, pour lesquels elle offre des services comme la réalisation de logiciels et de systèmes d'information, les services conseils, etc. (Cisneros et Favreau, 2000). Ainsi, le recrutement cible les « individus exclus du virage technologie » cherchant à retourner sur le marché du travail.

Tableau 17 : Objectifs et missions de La Puce communautaire et La Puce ressource informatique (1984 – 2011)

1984	1988, 1993	1999	1994-1999	2011
La Puce communautaire			La puce ressource informatique	
Appropriation des nouvelles technologies par la population, ainsi que par les milieux populaires, communautaires et coopératifs.	Permettre au grand public et au milieu communautaire de s'approprier les nouvelles technologies.		Œuvrer pour la démocratisation et l'appropriation des NTIC en répondant aux besoins des individus et des organisations tout en donnant du travail à ses membres.	Favoriser l'appropriation des nouvelles technologies de l'information et de la communication par les milieux associatifs, communautaires et syndicaux ainsi que par des individus exclus du virage technologique (Dépliant 2011).
Stimuler l'implication active des femmes dans le domaine des nouvelles technologies.			La formation axée sur l'appropriation des logiciels bureautiques d'application courante (traitement de texte, chiffriers, etc.).	
Assurer des activités de sensibilisation, de familiarisation et de formation sur les nouvelles technologies.	Rendre accessibles à la population des activités de formation et de familiarisation aux nouvelles technologies.		Le développement de l'employabilité de clientèles spécifiques dans le cadre de projets de formation adaptés.	
Promouvoir l'échange et la réflexion sur les possibilités et l'impact des nouvelles technologies dans la vie quotidienne et au travail.	Promouvoir, sur les plans régional, national et international, la réflexion sur les impacts et les possibilités des nouvelles technologies dans la vie quotidienne et au travail.	Promouvoir la réflexion sur les impacts et les possibilités des nouvelles technologies (1999).	La démystification de l'informatique, de la télématique et de la robotique par des activités d'animation.	
Participer à des réseaux de communication télématiques tant régional, national, qu'international.	Être un lieu d'exploration sur les différentes applications dans le domaine des nouvelles technologies (1993).		La réalisation de logiciels et de systèmes d'information. Offrir un service « clé en main » fondé sur les services conseils intégrant le développement de systèmes d'information, de la formation et du service technique.	

Sources : S. Proulx (1988), CAMO (1993), dans Cisneros et Favreau, 2000). Site Internet de la Puce : <http://www.puce.qc.ca>, Dépliant 2011.

6.2.2 La structure organisationnelle

La structure organisationnelle de La Puce est peu typique, par le fait de la coexistence de deux formes différentes d'organisation ainsi que des liens mutuels entre elles. Les fondateurs de la Coopérative dont les membres de La Puce communautaire ont décidé, au moment de sa création, qu'elle soit formée uniquement par les membres de l'OSBL et vice-versa, afin de maintenir une seule dynamique

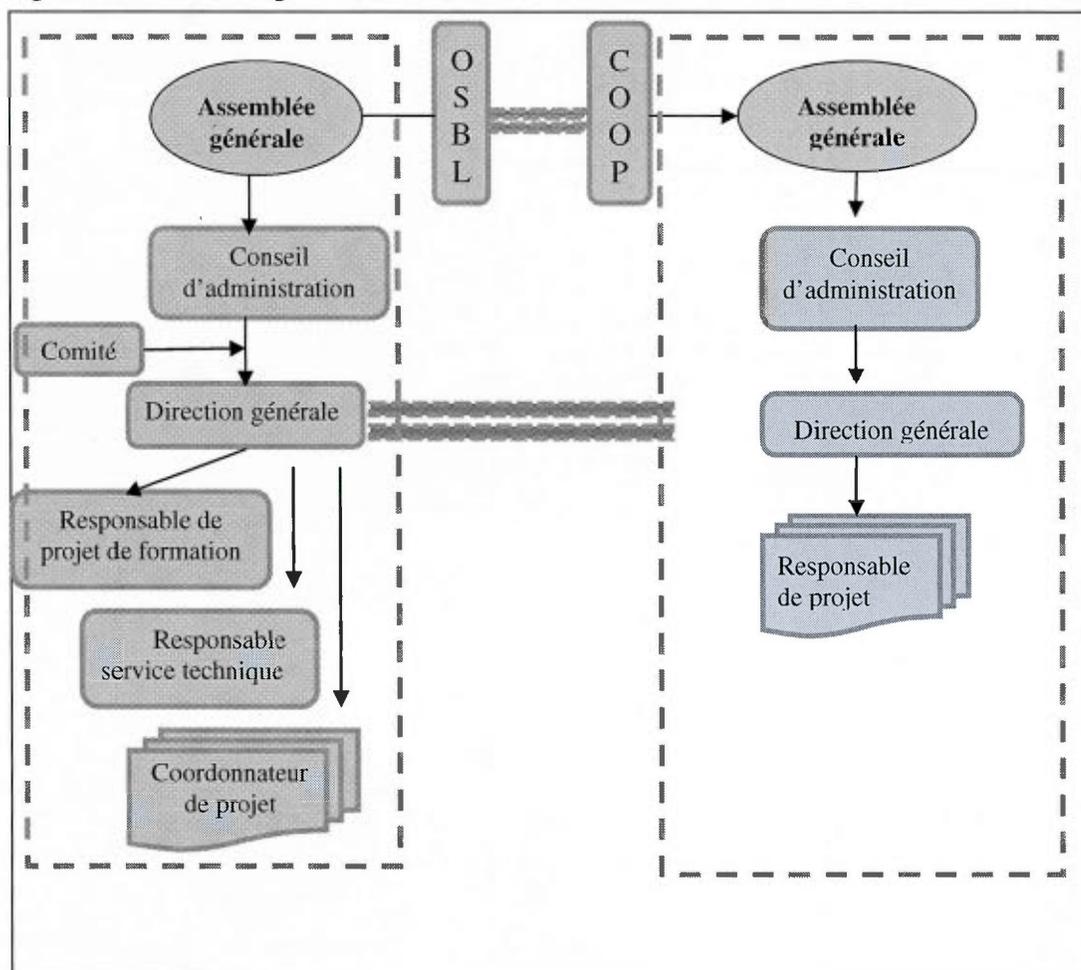
organisationnelle. Les membres ont également contribué à la capitalisation de la coopérative.

Ces deux organisations ont mis en place une structure organisationnelle participative. Les membres exercent leur pouvoir de décision par le biais de l'assemblée générale annuelle lors de laquelle ils élisent le conseil d'administration, lequel a pour mandat de définir les orientations stratégiques des organisations et d'élire la direction générale. Notons que La Puce communautaire et La Puce ressource informatique sont dirigées par la même direction. Dans le cadre de la coopérative, le CA désigne des comités responsables de l'évaluation du travail de la direction, laquelle a le mandat de gérer les différentes unités de travail (Figure 12).

Depuis, la Coopérative est devenue le moteur de l'organisation. Elle développe des activités marchandes, telles que la production ou la vente des services lesquels lui permettent d'avoir une rentabilité économique. Cela n'était pas possible dans le cadre de l'OSBL. Ces activités à but lucratif réalisées par la Coopérative ont contribué à maintenir et à assurer la stabilité financière de l'OSBL :

L'OSBL a donc vendu ses biens à la coopérative. La coopérative fonctionne tout le temps et l'OSBL fonctionne lorsqu'il réussit à trouver du financement pour ses projets. En général, l'OSBL fait appel aux ressources de la coopérative et ajoute toutes les expertises complémentaires jugées nécessaires. La réalisation d'un projet se fait principalement à l'intérieur des murs de la coopérative (Cisneros et Favreau, 2000, p. 38).

Figure 12 : Structure organisationnelle de la Puce



Source : Cisneros et Favreau, 2000

Le retrait progressif des pouvoirs publics du financement oblige les groupes communautaires à trouver des financements différents, ce qui se traduit souvent par un détournement de la mission originale de l'organisme. Or, si les nouvelles orientations laissent croire que les organismes vont continuer à répondre aux besoins des communautés concernées, on peut se demander si elles ciblent des besoins réels. Le partenariat de co-construction a une tendance de se déplacer à celui de co-production dans lequel les organismes communautaires ne sont plus considérés par l'État comme un partenaire à part entière, mais comme un sous-traitant « au même

titre que le secteur marchand » (Jetté, Vaillancourt et Bergeron-Gaudin ; 2011, p. 163).

6.3 L'évolution du mouvement communautaire de lutte contre l'exclusion numérique : de plateforme communautaire à livinglab

Pour les groupes communautaires, la technologie n'est jamais un acquis, mais un défi permanent, du fait que l'évolution technologique n'a pas de limites, tandis que les ressources humaines, financières et matérielles en ont (Richard et Pelletier, 2000). Avec l'expansion rapide d'Internet au début des années 1990, la question du branchement du milieu populaire aux réseaux a fait son entrée dans les débats politiques. À l'époque, les programmes publics étaient réservés exclusivement au secteur économique. Ce qui a fait que les milieux défavorisés éprouvaient des difficultés importantes dans l'accès et l'appropriation des TIC.

6.3.1 Le mouvement communautaire pour la reconnaissance publique des besoins des groupes populaires

Les groupes communautaires se sont montrés très actifs pour défendre le droit d'accès des citoyens et du milieu communautaire (Proulx et Lecomte, 2005). Ils ont dénoncé le danger de deux différentes formes d'inforoutes qui séparaient les secteurs les plus nantis et les moins nantis (Pelletier et Trudel, 1996), et l'absence d'actions publiques vis-à-vis de l'informatisation des groupes communautaires s'occupant des besoins des populations plus démunies. C'était dans ce contexte que les organismes se sont mobilisés pour pousser le gouvernement à prendre des mesures afin de réduire

la fracture numérique et de garantir l'accès aux TIC pour tous les citoyens (Proulx et Lecomte, 2005). Tel que nous l'expliquent les acteurs communautaires :

Le Programme d'accès communautaire, c'est un programme fédéral, c'est Industrie Canada. Il a encore une vision industrielle [...] Avec le (gouvernement) provincial, on a mis sur pied un fonds d'Autoroute de l'Information. La première année, c'est réservé vraiment à l'industriel [...] Vidéotron qui avait des projets d'expérimentation, il y a un gros projet à Repentigny, dans l'est de l'île, de télé à la carte. Il ne fait pas la recherche et le développement auprès des principes. Ça a jamais atterri [...] Tous les projets... on s'est battu à plusieurs. On a fait des représentations, beaucoup de représentations publiques, dans l'ICÉA [...] puis on a fini par ouvrir le programme, aussi avec le Chantier économie sociale, le Sommet pour l'économie et l'emploi. Communautaire avait des projets qui étaient inscrits dedans. C'est une innovation [...] le Fonds d'Autoroute, il y a eu la première fois des projets communautaires qui étaient retenus (Entrevue n°8, ancienne directrice d'un organisme communautaire).

Nous avons décrit au cinquième chapitre le rôle important que jouent les centres d'accès communautaires Internet établis dans le cadre du Programme d'accès communautaire (PAC) et de l'Inforoute – Point d'accès – Initiation de la population. Ces centres fournissent l'accès et des formations aux groupes défavorisés pour qu'ils puissent sortir de la fracture numérique et de l'exclusion sociale causée par celle-ci.

Alors que le gouvernement fédéral cherchait à couper les ressources au PAC, il y a eu une lutte menée par les organismes communautaires pour revendiquer le maintien de ces centres lesquels constituaient les principaux lieux d'initiation et d'appropriation de TIC pour les populations défavorisées. Ils revendiquaient « le droit à communiquer » ou « l'accès élargi » lesquels visent non seulement la connectivité technique, mais aussi, et surtout, la formation et l'animation, permettant à ces populations d'utiliser le potentiel d'interactivité offert par les TIC dans l'exercice de leurs droits citoyens, leur prise en charge d'enjeux locaux et leur participation active à la production de l'information (Communautaire, 2003b).

Dans certaines provinces canadiennes, comme le Nouveau Brunswick, la Nouvelle-Écosse, le Manitoba, etc., c'étaient les pouvoirs locaux qui agissaient comme mandataires du programme suite à un protocole conclu avec le gouvernement fédéral. C'était le cas de la Nouvelle-Écosse, où les centres étaient administrés par un Bureau du développement économique⁵¹, ou bien de l'Alberta, où le réseau de bibliothèques publiques exerçait ce mandat⁵². Quant à la province du Québec, elle s'est distinguée par l'implication active des organismes communautaires à but non lucratif, sous l'administration directe du bureau régional d'Industrie Canada.

Si l'objectif du PAC fixé par le gouvernement fédéral était de « fournir un accès abordable à Internet à tous les Canadiens » (Industrie Canada, Budget des dépenses 2001-2002), les groupes communautaires du Québec optaient pour l'intégration du volet éducatif. C'est une approche basée sur des ateliers d'animation et de formation en petits groupes, variant d'une personne jusqu'à une maximum de 10 personnes. L'objectif était d'inciter et d'accompagner les participants dans les démarches d'initiation ou d'appropriation des outils TIC. Le contenu des ateliers couvrait la formation personnalisée, allant du démarrage de l'ordinateur, l'utilisation des souris, la gestion des courriers électroniques, l'usage des logiciels de photos jusqu'à la mobilisation informationnelle par les réseaux sociaux. La particularité de l'accès au niveau communautaire était qu'il se distinguait du café Internet commercial ou des points de connexion dans les bibliothèques publiques. Il ne s'agissait pas d'un simple accès aux ordinateurs, mais d'accompagnement à l'apprentissage aux usages des TIC et d'Internet lesquels sont essentiels pour que les citoyens puissent rester actifs et engagés dans une société de plus en plus numérisée. Les organismes bénéficiaient de la proximité physique, culturelle, organisationnelle et relationnelle qui facilitait la mobilisation d'acteurs locaux auprès des gouvernements. Ils sont devenus des lieux de contact direct avec des groupes défavorisés sur plusieurs

⁵¹ <http://www.nscap.ca/index.php/aboutus>, <http://www.nscap.ca/index.php/our-partners>

⁵² <http://www.thealbertalibrary.ab.ca/services/cap.html>

plans : faible revenu, chômage, analphabétisme, déficiences intellectuelles, immigration, monoparentalité, etc.

Le fait que les centres d'accès communautaire soient intégrés dans un milieu communautaire, ça c'est quelque chose de spécifique du Québec [...] l'approche de CACI, c'est un projet [...] On gérait les groupes CACI avec des groupes communautaires du terrain. Dans le fond, on a bâti là-dedans, pour consolider le travail qu'on faisait dans le projet « inforoute point d'accès » [...] de consolider les réseaux, des points d'accès qu'on avait mis sur pied dans des milieux communautaires. C'est ça notre approche. Il y en a dans le Sud-Ouest, Mont-Royal. [...] On a ouvert sur le Plateau-Mont-Royal, parce qu'on travaillait proche, on était dans le plateau. Des groupes sont venus nous demander de l'aide... Le travail qu'on faisait dans les points d'accès, c'était soutenu par le gouvernement du Québec [...] Ça a permis aussi que le Fédéral comprenne que notre approche n'était pas pâle [...] Puis on a fait la démonstration que c'est une approche de passer par les organismes, de passer par les groupes communautaires (Entrevue n°8, ancienne directrice d'un organisme communautaire).

Aujourd'hui, les groupes communautaires sont organisés en réseau sur les plans territorial et sectoriel. Ce mode de fonctionnement permet non seulement le partage de ressources communes, comme les formations, les assistances techniques, les informations et le financement, mais aussi de se regrouper pour accroître l'influence dans les négociations et décisions politiques liées aux TIC. Citons les principaux organismes de coordination, que ce soit au niveau provincial, d'arrondissement ou du quartier : Communautique, L'@venue, Puce, Fédération québécoise des centres communautaires de loisirs, Centre St-Pierre et Carrefour d'Éducation populaire de Pointe-Saint-Charles, etc. Ces derniers agissent comme intermédiaires entre les groupes locaux et les partenaires supralocaux ou les gouvernements.

À travers ces maillages, les organismes québécois ont lutté pour faire reconnaître les besoins des secteurs défavorisés en matière d'accès et d'appropriation des ressources numériques, ainsi que le rôle des organismes communautaires pour

répondre à ces besoins et pour défendre les intérêts des plus vulnérables. Aux dires des acteurs communautaires, « c'est un combat continu » (Entrevue n°26). Ils ont réussi à exercer des pressions publiques auprès du gouvernement, des élus, des députés, etc. Ils ont organisé des rencontres de presse et fait signer des pétitions, pour démontrer les enjeux importants de formation et d'accès à Internet pour les groupes démunis ainsi que la nécessité d'être des centres d'accès public communautaires qui étaient des lieux essentiels pour répondre aux besoins de ces groupes. Les mobilisations ont eu des impacts importants. L'existence, aujourd'hui, des centres d'accès communautaire Internet est bien le résultat de la mobilisation de nombreux organismes communautaires.

En mars 2012, le gouvernement fédéral a annoncé la décision d'arrêter le programme PAC, même si les résultats de l'évaluation d'Industrie Canada ont confirmé sa nécessité pour sensibiliser les Canadiens à tirer avantage d'Internet et les inciter à l'utiliser efficacement, particulièrement parmi les groupes où les besoins de sensibilisation et de formation se faisaient ressentir davantage (Industrie Canada, 2009a). Certains centres ont dû fermer leurs portes à la suite de la décision du gouvernement. À l'heure actuelle, il est difficile d'évaluer l'impact de la fin du programme PAC, mais il est évident qu'il sera considérable.

La mise en place de réseaux entre les différents centres communautaires constitue un atout important des actions communautaires québécoises. À cet égard, il convient de revenir à l'organisme Communautique. Lors de sa création, Communautique se définissait comme un espace communautaire et visait à mettre les TIC au service des milieux communautaires et populaires ainsi qu'au service des citoyens potentiellement exclus (Communautique, rapport d'activités 1999-2000). Nous verrons, dans la section suivante, que cet organisme a décidé de s'orienter, après une dizaine d'années de lutte pour défendre l'accès aux TIC pour les groupes défavorisés, vers un modèle de « *livinglab* », intitulé Mandalab, qui se veut un laboratoire ouvert en réseau permettant de stimuler le développement et le réseautage

de nouveaux projets technologiques et de mieux positionner la métropole Montréalaise sur la scène de l'innovation ouverte à l'échelle mondiale.

6.3.2 *Communautique : un projet communautaire*

6.3.2.1 La genèse et les missions

Communautique a été créé en 1995 comme résultat d'une collaboration entre La Puce communautaire et l'Institut de coopération pour l'éducation des adultes (ICÉA), inspirée par les expériences menées aux États-Unis, telle l'*Association for Progressive Communications*⁵³ qui a été mise sur pied pour soutenir l'utilisation des TIC dans les milieux communautaires.

D'emblée, Communautique se voulait un lieu de concertation pour le milieu communautaire dans le domaine de l'informatique (Proulx et Lecomte, 2005). C'est ainsi que l'organisme s'est positionné comme un espace communautaire « de réflexion, de soutien, d'animation, de formation, de conception de contenus francophones et d'expérimentation de la télématique » (ICÉA, 1996).

Rappelons qu'au début, le projet bénéficiait du soutien de ses deux organismes fondateurs qui visaient la promotion du rôle éducatif des TIC auprès de la population. La Puce l'a appuyé en matière d'intégration et de formation des groupes défavorisés, tandis que l'ICÉA y a contribué avec son expérience dans la mobilisation communautaire pour le droit des adultes à l'éducation et à l'apprentissage. L'ICÉA s'est mobilisé, pendant la première étape de la consultation sur l'autoroute de l'information du CRTC, pour l'adoption d'une politique globale de l'information au Québec visant à contrer l'exclusion technologique chez une partie importante de la

⁵³ Association for Progressive Communications (APC) : www.apc.org

population (Proulx et Lecomte, 2005). De plus, le rayonnement et la réputation de ses fondateurs ont permis à Communautique de faciliter son travail avec le milieu communautaire.

Les activités de Communautique se sont articulées autour de trois principaux pôles : analyse, formation, et animation populaire. Ainsi, des études ont été menées visant à identifier les besoins, les acquis et les compétences des milieux communautaires, afin de concevoir des outils et des programmes appropriés de formation. En 1996, Communautique a produit une première étude mettant en évidence les besoins urgents des groupes communautaires en matière d'équipements et de formation. C'est dans ce contexte d'inégalité numérique que le Café Communautaire a fait son apparition dans les locaux de la Puce en 1997 ; premier point d'accès communautaire à Internet à avoir été implanté pour la formation et la sensibilisation concernant l'utilisation de nouvelles technologies.

[...] la naissance de Communautique, c'est, vraiment, l'idée que l'Internet est un outil pour accroître les actions des groupes communautaires [...] puis une disparité profonde, il va y avoir une fracture numérique [...] Puis, de dire que, si on ne donne pas les moyens à tout le monde, ils ne peuvent pas jouer le rôle de citoyen à part entière. Donc, c'est ça l'idée, au départ. Deux plans : travailler avec les groupes communautaires et travailler avec les personnes [pour qu'elles puissent] acquérir des compétences (Entrevue n°8, ancienne directrice d'un organisme communautaire).

Pour Communautique, les TIC étaient une boîte à outils permettant de soutenir les actions et animations des communautés : le changement social, la lutte contre les inégalités sociales et la création d'une société plus juste et plus solidaire (Proulx et Lecomte, 2005, p.4). Dans son premier rapport annuel, la mission de Communautique a été clairement définie : mettre les TIC au service des milieux communautaires et populaires ainsi qu'au service des citoyennes et citoyens potentiellement exclus dans une optique d'élargissement de la vie démocratique et de

la citoyenneté de même que dans la perspective de la mise en place d'une inforoute communautaire (Rapport d'activités, 1999-2000).

En 1999, Communautique est devenu un organisme sans but lucratif juridiquement autonome. En même temps, trois objectifs stratégiques ont été définis (Rapports annuels 1999- 2007) :

- l'outillage par la formation à l'utilisation stratégique des TIC et la multiplication des points d'accès,
- l'outillage par la production d'outils, d'analyses et de réflexions,
- l'outillage par l'animation et la concertation du milieu communautaire, par la recherche et l'innovation.

La multiplication de points d'accès comme lieu de formation des groupes communautaires et populaires devient ainsi l'un des axes centraux de l'organisme. Plusieurs types de formations y sont offerts : les ateliers de sensibilisation, les formations régulières, les formations adaptées aux besoins, les formations par projet et les formations d'agents multiplicateurs (Proulx et Lecomte, 2005).

À l'aube des années 2000, à la suite d'une série de rencontres et d'une vaste enquête menée auprès des groupes communautaires, les membres de Communautique approuvent le projet « Une plateforme québécoise de l'Internet citoyen ». La définition de l'Internet citoyen est décrite comme :

une expression nouvelle qui ne redéfinit pas la citoyenneté ni ne réfère uniquement à Internet. Elle veut mettre de l'avant, non seulement l'utilisation des technologies de l'information et de la communication à des fins citoyennes, mais surtout l'appropriation de ces outils pour renforcer la citoyenneté. Elle met l'accent sur l'inclusion ; elle se veut pluraliste et porteuse de diversité⁵⁴.

⁵⁴ <http://www.communautique.qc.ca/reflexion-et-enjeux/internet-citoyen/plateforme.html>

Avec l'arrivée du programme Initiative jeunesse du PAC (PAC-IJ) à l'automne 2003, la gestion a changé. Communautaire forme les animateurs qui interviennent ensuite au sein des groupes communautaires et accompagnent la population locale dans son initiation et son appropriation des TIC. Notons aussi le Programme d'accès communautaire, alphabétisation et personnes handicapées (PAC-AH), mis en place par le gouvernement fédéral en avril 2006. Complémentaire au PAC-IJ, ce programme a pour objectif d'offrir les formations d'initiation aux TIC aux personnes ayant des limitations fonctionnelles ou en voie d'alphabétisation. En somme, ces deux programmes contribuent à la démocratisation de l'accès aux TIC et à l'acquisition par les jeunes d'une expérience professionnelle liée à la formation. Par ailleurs, en plus de jouer un rôle clé dans les programmes PAC et Inforoute – Points d'accès, Communautaire gère également plusieurs programmes fédéraux et provinciaux : Courrier.qc.ca, Volnet, Santé Canada PACE-PCNP, Formation des enseignant-e-s de COFI, etc. Communautaire s'érige ainsi comme une instance de coordination des pratiques vouées à la lutte contre l'exclusion numérique. Par des actions concrètes de sensibilisation, de formation et de concertation avec différents partenaires communautaires ainsi que de représentations publiques auprès du monde politique, Communautaire a pu développer, au fil du temps, une relation de confiance avec ses partenaires, un leadership dans le mouvement québécois de lutte contre l'exclusion numérique et une légitimité auprès des institutions publiques (Proulx et Lecomte, 2005).

Communautaire a ainsi joué pendant plusieurs années un rôle significatif dans les actions communautaires pour la démocratisation des TIC. L'analyse des rapports d'activités de l'organisme montre que les programmes PAC (PAC-IJ, PAC-AH) ont constitué l'axe principal des interventions de Communautaire, mais que les activités qui s'y inscrivent évoluent de plus en plus vers un spectre plus large de champs

d'action : l'environnement (revalorisation de matériel informatique' Techno-Écolo)⁵⁵, la perspective internationale, l'apprentissage et l'appropriation de la production vidéo (Vidéo 2.0), l'emploi et les entreprises (*livinglab*), etc. (Tableau 18).

Tableau 18 : Les missions, axes stratégiques et projets de Communautaire : 1999-2011

Période	Mission	Axes stratégiques	Projets	
1999-2000	Mettre les TIC au service des milieux communautaires et populaires ainsi qu'au service des citoyennes et citoyens potentiellement exclus dans une optique d'élargissement de la vie démocratique et de la citoyenneté de même que dans la perspective de la mise en place d'une inforoute communautaire.	<ul style="list-style-type: none"> • Formation à l'utilisation stratégique et la multiplication des points d'accès • Production d'outils, d'analyses et de réflexion • Animation et concertation du milieu communautaire 	<ul style="list-style-type: none"> • Courrier.qc.ca • Volnet • Santé Canada PACE-PCNP • Formation des enseignant-e-s de COFI • Programme PAC • Inforoute – Points d'accès – Initiation de la population (mai 2000) 	
2001-2002			<ul style="list-style-type: none"> • Inforoute – Points d'accès – Initiation de la population • Volnet (Phase 3) • Programme PAC 	
2002-2003			<ul style="list-style-type: none"> • Inforoute – Points d'accès – Initiation de la population (mai 2000- 2003) • Programme PAC • Plateforme québécoise de l'Internet citoyen 	
2003-2004			<ul style="list-style-type: none"> • Inforoute – Points d'accès – Initiation de la population (mai 2000- 2003) • PAC • Initiative jeunesse du Programme d'accès communautaire (IJ-PAC) (automne 2003-, région mtl) • Réseau de formation et de soutien technique en gestion de l'information et des technologies de l'information (GI-TI) • Plateforme québécoise de l'Internet citoyen ; Formation à l'Inforoute citoyenne (3 ans) 	
2004-2005			<ul style="list-style-type: none"> • Initiative jeunesse du PAC (QC) • PAC • Réseau de formation et de soutien technique en gestion de l'information et technologies de l'information (GI-TI) • PHARE : Personnes handicapées et accessibilités aux ressources de l'e-collaboration 	
2005-2006			<ul style="list-style-type: none"> • Initiative jeunesse du PAC • Projet TECHNO-ÉCOLO • PAC-AH (avril 2006-) • PHARE - Personnes handicapées et accessibilités aux ressources de l'e-collaboration • Programme de formation à l'Inforoute citoyenne 	
2006-2007			<ul style="list-style-type: none"> • 5 orientations s'ajoutent aux axes stratégiques: 1) Démocratisation des développements technologiques dans les communautés au plan local, régional et provincial en réseau avec des partenaires. 2) Leadership de notre réseau de formation à l'usage citoyen des TIC pour le milieu 	<ul style="list-style-type: none"> • Initiative jeunesse du PAC (PAC-AH) • Homeless Nation • Le carnet «Numérique» de Parole Citoyenne, CitoyenNES du Net • Projet Techno-Écolo • Programme de recherche sur l'inclusion numérique au Québec
2007-2008				<ul style="list-style-type: none"> • IN -TECH Québec • IJ-PAC • PAC-AH • Techno-Écolo • Vidéo 2.0 • Inforoute vers l'emploi

⁵⁵ <http://vracenvironnement.org/techno-ecolo>

		communautaire. 3) Positionnement comme acteur influent de la société civile. 4) Assurer la pérennité financière. 5) Renforcer l'organisme en fonction de son évolution.	
2008-2009	Soutenir la participation citoyenne en favorisant la maîtrise de l'information, l'appropriation des technologies de l'information et des communications et la contribution à leur développement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trois priorités : 1) Soutenir la population dans la promotion et la défense de ses intérêts et de ses droits en matière de TIC. 2) Participer à l'élargissement et à la multiplication des espaces de participation citoyenne. 3) Assurer le déploiement interne de Communautaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • IJ-PAC • Inforoute vers l'emploi • Techno-Écolo • Vidéo 2.0 • Parents branchés • Formation.communautaire.qc.ca • Vers un référentiel de formation à l'Inforoute citoyenne • Projet de recherche-action du Réseau d'apprentissage communautaire par et pour les personnes handicapées (RACp2PH) • Centre de recherche et d'expertise sur l'inclusion numérique (CREIN) • APSI
2009-2010			<ul style="list-style-type: none"> • IN -TECH Québec • INTEGRA • IJ-PAC • Inforoute vers l'emploi • Techno-Écolo • Quand le communautaire prend Inforoute • Éducation à Yaoundé • Formation.communautaire.qc.ca ; Parents branchés) • <u>Mandalab</u>
2010-2011			<ul style="list-style-type: none"> • IJ-PAC • Techno-Écolo • INTECH Québec • INTEGRA-Littérature Québec • Éducation à Yaoundé 2 • ÉchoFab (laboratoire de fabrication numérique) • IDWeb • Parents branchés • Observatoire Monde numérique et Démocratie • Mandalab • Remix biens communs • Co-crédation vidéo

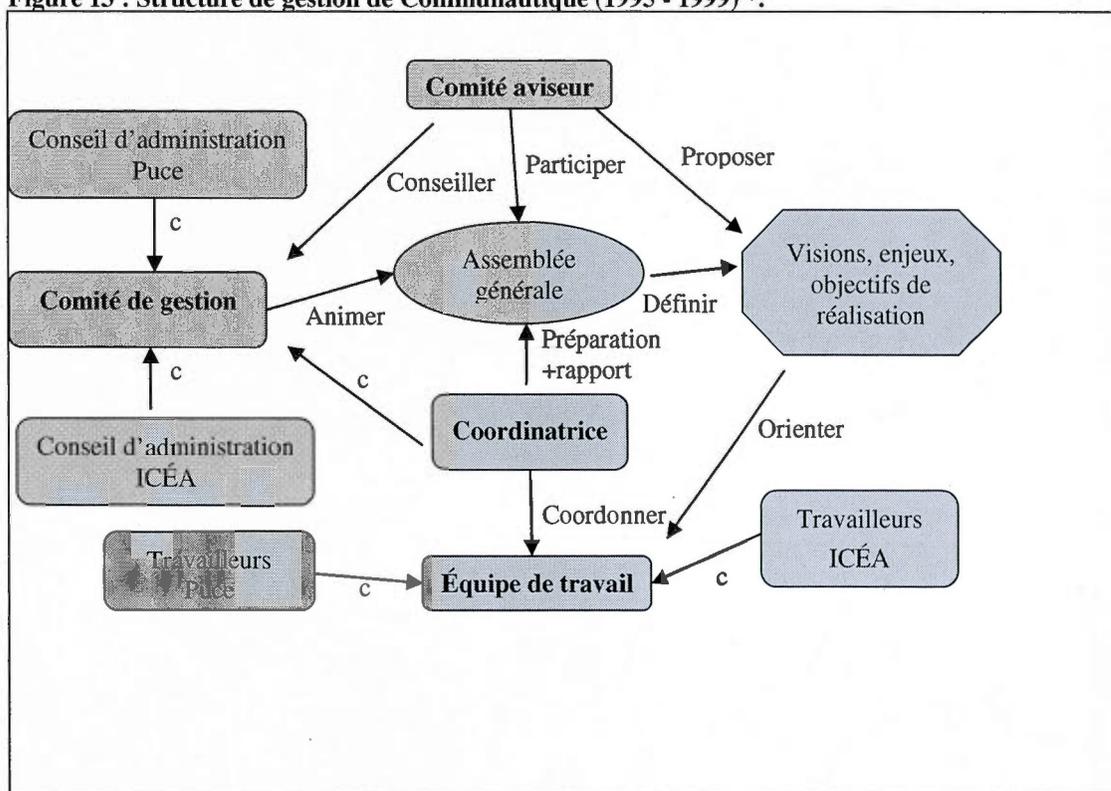
Source : Rapports annuels 1999 à 2011

6.3.2.2 Structure et organisation

Dès sa création, Communautaire s'est dotée d'une structure de gestion participative. Pendant la période de 1995 à 1999, Communautaire est resté au statut de projet, géré conjointement par l'ICÉA et La Puce. Ces deux organisations et les responsables du projet exerçaient les fonctions principales dans les instances

administratives du projet: le comité aviseur, le comité de gestion et l'équipe de travail (Figure 13).

Figure 13 : Structure de gestion de Communautique (1995 - 1999) *.



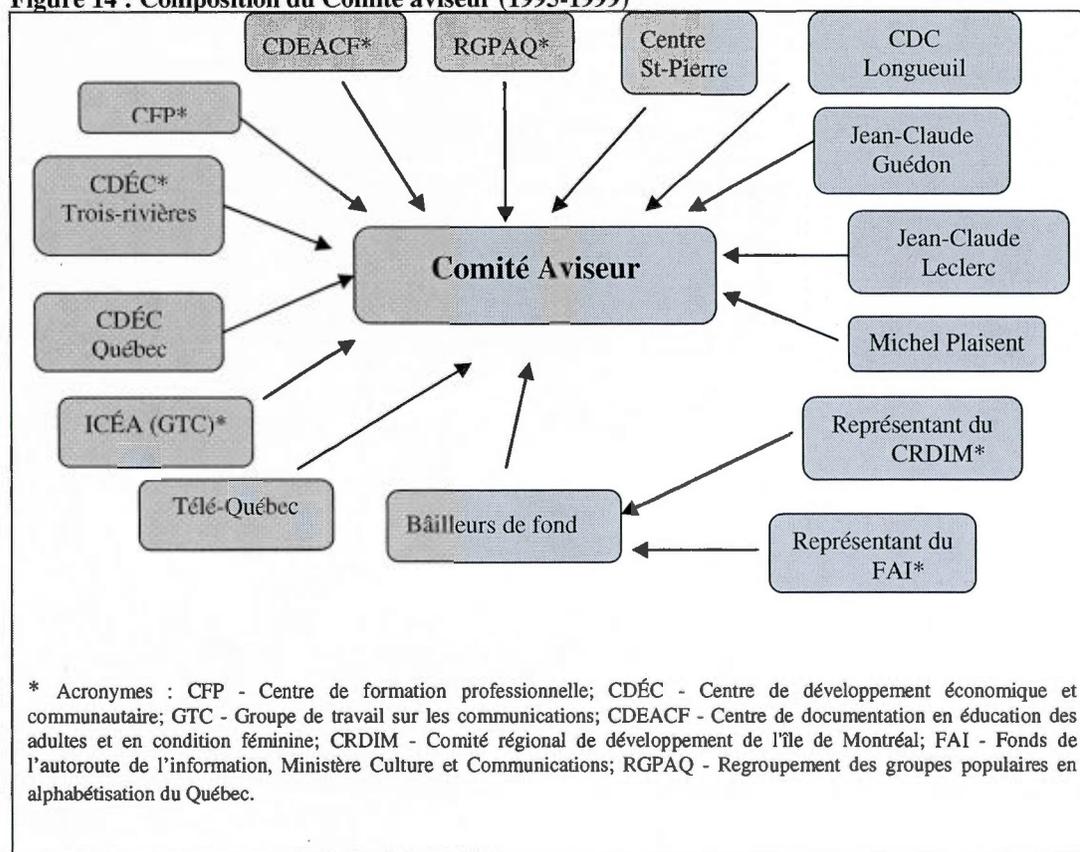
* Le « c » signifie un lien de composition.

Source : Proulx et Lecomte, 2005, p.16

Les organisateurs ont instauré une structure représentative pour susciter une large participation communautaire et pouvoir ainsi s'enraciner dans le milieu. Ce principe était particulièrement marqué dans la composition du Comité aviseur lequel a été formé de représentants provenant de différentes régions du Québec et de divers secteurs du milieu communautaire, par exemple, les CDEC des villes de Québec et de Trois-Rivières, les groupes de condition féminine ou d'alphabétisation, etc. Le Comité aviseur y jouait un rôle essentiel et avait pour mission non seulement de

conseiller le Comité de gestion mais également de proposer les visions, les enjeux et les objectifs de réalisation pour Communautique (Figure 14).

Figure 14 : Composition du Comité aviseur (1995-1999)



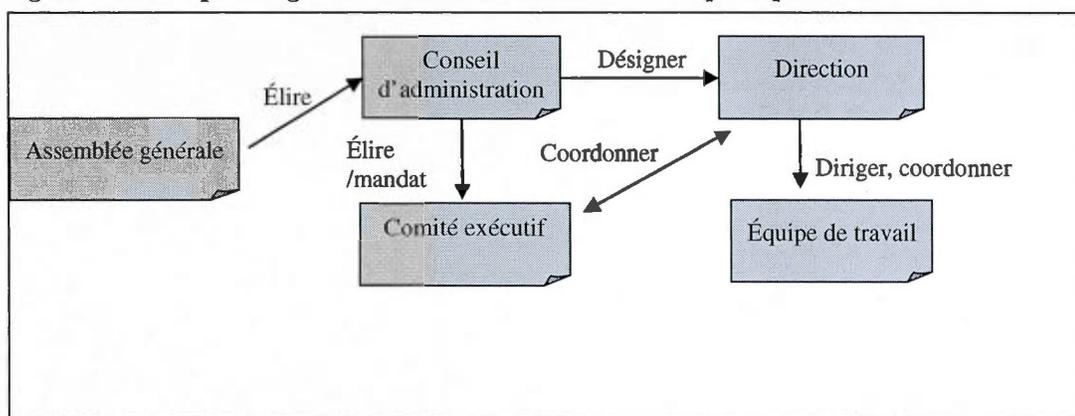
Source: Proulx et Lecomte, 2005, p.16

Quant au Comité de gestion, il était formé par les représentantes de direction de l'ICÉA et de la Puce, et par la coordonnatrice du projet. En ce qui concerne l'équipe de travail, c'était le personnel des deux organisations fondatrices qui assurait la gestion des activités.

L'incorporation de Communautique en tant qu'organisme sans but lucratif en 1999 a eu pour effet de modifier sa structure décisionnelle, tout en conservant une gouvernance participative. Il s'est composé dès lors de cinq instances principales :

l'assemblée générale, le conseil d'administration (CA), le comité exécutif, la direction et l'équipe de travail. Les membres ont la responsabilité d'élire le conseil d'administration au moment de l'assemblée générale annuelle. Pour sa part, le conseil d'administration (CA) a pour rôle de proposer des orientations à l'assemblée générale et de gérer les affaires de l'organisme. Il a aussi la responsabilité de désigner les membres du comité exécutif et la direction de l'équipe de travail (Figure 15). Les membres exercent donc leur influence par l'intermédiaire du conseil d'administration.

Figure 15 : Principaux organes administratifs de Communautique depuis 1999



Source: Proulx et Lecomte, 2005

Or, la comparaison de la composition du CA en 2000 et celle en 2012 montre une profonde transformation dans l'esprit de l'organisation et dans ses choix. En 2000, le CA était composé de huit membres votants issus de l'ICÉA (1), de la Puce communautaire (1) et de l'équipe de travail de Communautique (1), ainsi que de quatre représentants d'organismes communautaires, ainsi que d'une personne siégeant à titre individuel. Douze ans plus tard, la structure du CA avait complètement changé, alors que c'étaient surtout les membres individuels qui dominaient et que les représentant des groupes communautaires étaient une minorité (Tableau 19).

Tableau 19 : Composition du Conseil d'administration de Communautique en 2001 et en 2012

2001	2012
<ul style="list-style-type: none"> • Président Claude Ouellet, Atena groupe conseil, Rimouski • Vice- Président Suzanne Leroux, Centre St-Pierre • Secrétaire Trésorier Martin-Charles St-Pierre, Économie communautaire de Francheville (ÉCOF), Trois-Rivières • Administrateurs <ul style="list-style-type: none"> - Nicole Gladu, Le Regroupement pour la relance économique et sociale du Sud-Ouest (RESO) - Bernard Normand, Institut canadien d'éducation des adultes (ICÉA) - Louise St-Jacques, La Puce communautaire - Alain Ambrosi, Membre individuel - Roger Charbonneau, Communautique 	<ul style="list-style-type: none"> • Président Daniel Lemay, membre individuel (ancien direction informatique de Ville de Montréal) • Co-Vice- Présidente Samantha Slade, Percolab • Co-Vice- Président Vincent Audette-Chapdelaine, membre individuel (Directeur général de l'entreprise Espaces Temps) • Secrétaire Trésorier Stéphane Dubé, membre individuel (Chargé des opérations de développement philanthropique chez ONE DROP) • Administrateurs <ul style="list-style-type: none"> - Malika Alouache, Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles - Denis Falardeau, ACEF de Québec - Raquel Penalosa, membre individuelle (Chef de la biodiversité de Montréal urban ecology center) - Anne-Laure Putigny, membre cooptée (Chargée de projet, Institut du Nouveau Monde)

Source: Rapport annuel 2001-2002, Communautique ; Site Internet de Communautique, consulté en novembre 2012

Un ancien membre du CA de Communautique nous explique:

Communautique a été un peu pris par les exigences des programmes du financement. Puis, là, ils sont devenus concurrents des autres organismes communautaires. De plus en plus, il s'oblige à piler dans des créneaux qui sont déjà occupés par les autres. Par exemple, dans la récupération des équipements informatiques. Il y a déjà des centres de récupération informatique au Québec. Alors pourquoi en mettre un autre sur pied? Mais c'est juste parce qu'il y a un programme de financement. Puis ça garantit une partie du financement de base de l'organisme... allez-y ! Ça fait que les organismes de récupération qui étaient partenaires au départ de Communautique, là, ils deviennent concurrents. Et là ils repartent [...] [au début] le Conseil d'administration ou l'Assemblée générale de Communautique était formé des représentants de tous les organismes intervenant dans le domaine de l'informatique. [...] Finalement, ils les ont perdus [...] il y a des groupes qui ont débarqué. Le Conseil d'administration a fini par être reformé (par) des personnes intéressées [...] (Entrevue n ° 25, Agent de développement et ancien membre de CA de Communautique).

Le projet Communautique a débuté avec l'appui financier de deux institutions : Ressources humaines Canada et le ministère de la Culture et des

Communications du Québec. Il reçut ensuite en 1996, l'appui de trois sources de financement : le Fonds d'intervention du conseil régional de développement de l'Île de Montréal (CRDIM), le Fonds de l'autoroute de l'information du ministère de la Culture et des Communications du Québec et le Programme de soutien à l'éducation populaire autonome du ministère de l'Éducation du Québec. En 1999, l'organisme a obtenu un financement important par le biais du projet « Inforoutes, points d'accès – initiation à la population », dans le cadre du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail du ministère de la Solidarité sociale du Québec. L'ouverture aux zones urbaines du Programme d'accès communautaire d'Industrie Canada, puis l'arrivée du programme PAC-II, ont permis à Communautique d'obtenir de nouvelles sources de financement. Cependant, Communautique a vécu, par la suite, plusieurs difficultés financières (Proulx et al., 2006). En effet, le resserrement budgétaire pratiqué par le gouvernement, notamment les nouvelles orientations des politiques de soutien communautaire, ont obligé les groupes communautaires à arrimer leur mission de développement aux priorités des instances publiques afin de trouver des options face aux pertes de financement lesquelles, exigent parfois la réorientation, voire l'abandon de leur vocation communautaire. Communautique n'a pas échappé à cette tendance :

Communautique avait une double mission, une mission d'éducation, qui était attachée au ministère de l'éducation, et sa mission technologique, qui n'était pas attachée nulle part. C'était comme ça que Communautique marchait à deux pattes. Il y en avait juste une assurée [...] Il y avait aucune source de financement que de déposer dans un cadre de projet. Fait que chaque année, ça recommençait [...] fallait développer l'ensemble de projets [...] de développer des formations payantes adressées aux organismes communautaires pour développer des revenus [...] payer des salaires [...] [avec le PAC], il n'y a plus de moyens d'avoir des nouveaux CACI, il y a tous les CACI qui ferment. Quelques semaines d'emploi pour des jeunes [...] Communautique se bat chaque année pour pouvoir maintenir le minimum de la table (Entrevue n°8, ancienne directrice d'un organisme communautaire).

Ainsi, l'organisme a mené des démarches de recherche de financement pour diversifier ses sources financières. Au fil du temps, il est parvenu à développer de nouveaux champs d'activité. Ces démarches ont transformé la structure de ses partenariats, ce qui, comme on l'a montré, se fait sentir dans sa gouvernance. La comparaison des bailleurs de fonds pour l'année d'exercice 2001-2002 et 2012 montre qu'au début, le financement reçu visait essentiellement le développement de l'accès des plus vulnérables aux TIC. En 2012 Communautique bénéficie d'une plus grande variété de sources de financement ce qui l'a amené à diversifier sa mission, laquelle, à côté de l'accès à Internet, inclut le recyclage de matériel informatique, la recherche, etc. (Tableau 20).

Tableau 20 : Les bailleurs de fond de Communautaire en 2001-2002 et en 2012

2001-2002	2012
<ul style="list-style-type: none"> • Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail du ministère de la Solidarité sociale • Industrie Canada, Programme d'accès communautaire • Fonds jeunesse du Québec • Secrétariat à l'action communautaire autonome (SACA) du ministère de la Solidarité sociale • IBM Canada⁵⁶ • Adobe Gifts in Kind • Fonds d'initiatives locales (FIL), Emploi-Québec et CDEC Centre-sud/Plateau Mont-Royal • Programme de soutien aux regroupements sectoriels en économie sociale, ministère de l'Industrie et du Commerce du Québec 	<ul style="list-style-type: none"> • Programme d'action communautaire sur le terrain de l'éducation (PACTE), ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport • Programme Appui au passage à la société de l'information du ministère des Services gouvernementaux • Fond de la Société de l'information, ministère des Services gouvernementaux et ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale • Fond de développement du marché du travail, Emploi Québec : Budget d'initiatives locales • RECYC-QUÉBEC • Réseau de l'action bénévole du Québec • Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale • Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ) • Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) • Conseil régional des élus, CRÉ de Montréal • Fond d'économie sociale (FES) et Fond local d'investissement, CDÉC Centre-Nord • Forum jeunesse de l'île de Montréal • CDEC Rosemont Petite-patrie • Fonds d'aide au développement du milieu • Caisse d'économie solidaire Desjardins • Desjardins, caisse populaire de Villeray • Conseil canadien sur l'apprentissage • Le programme PAC Initiative Jeunesse et le programme Franccommunautés virtuelles d'Industrie Canada • Les programmes de financement de Culture canadienne en ligne du ministère du Patrimoine canadien • Le Programme de GI-TI de l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire du gouvernement du Canada • Service Canada Programme Connexion compétences • Programme d'apprentissage, d'alphabétisation et d'acquisition des compétences essentielles pour les adultes (PAAACEA) de Ressources humaines et Développement social Canada • Office franco-québécois pour la jeunesse • IBM Canada

Source : Rapport annuel 2001-2002, site Internet de Communautique

Communautique a donc modifié ses priorités. La mise en place des points d'accès aux TIC aux services des milieux communautaires et populaires, qui constituait l'élément essentiel de la mission de l'organisme, ne fait plus partie de sa mission à partir de l'année de 2008-2009. Communautique se limite dès lors à la réalisation d'activités de recherche, s'éloignant des milieux communautaires. Pour assurer sa pérennité financière, Communautique a cherché à développer de nouveaux champs d'action afin d'élargir ses sources de financement.

⁵⁶ IBM fournit les matériels informatiques.

6.3.2.3 En lice pour la recherche de financement – vers Mandalab

Avec la création de projet Mandalab en 2009, Communautique s'inscrit dans le projet plus global de développement économique qui vise à faire de Montréal un pôle des TIC.

Mandalab permettra d'attirer des entreprises sur le territoire de la métropole désirant profiter de contextes innovants et permettant de mettre à profit l'intelligence collective citoyenne [...] Comme « centre de recherche agréé », nous envisageons permettre aux entreprises de bénéficier d'une augmentation significative des crédits d'impôt à la recherche et développement pour les projets effectués dans le contexte du Mandalab (Communautique⁵⁷).

L'examen des perspectives de Mandalab nous fait voir un projet ambitieux qui, tout en se positionnant dans la sphère de l'économie sociale, privilégie le volet économique. Telles qu'affirmés par Communautique, ces perspectives sont les suivantes :

- Augmentation du nombre de projets et d'entreprises en technologie sociale dans la métropole.
- Augmentation de la vélocité d'innovation des entreprises en technologies à portée sociale.
- Rayonnement national et international de l'inventivité des acteurs de l'économie sociale montréalaise.
- Attraction de nouvelles entreprises.
- Un phare pour des processus d'innovation ouverte, une expertise transférable.

⁵⁷ Communautique, <http://www.communautique.qc.ca/projets/projets-actifs/vers-un-mandalab/joyau-montrealais.html>, consulté décembre 2011.

- Réseautage et mise en valeur des acteurs actuels en technologies sociales (Communautique⁵⁸).

Cette réorientation, on la retrouve aussi dans l'offre de services offerts et dans les utilisateurs ciblés par Mandalab (Tableau 21). Selon la nouvelle conception de l'organisme, l'accès aux contenus de Mandalab reposera sur un principe de membership. Les contenus seront divisés en deux catégories : dynamique et statique. Seuls les membres citoyens bénéficieraient d'un accès gratuit aux contenus statiques, tandis que pour le reste, que ce soit des organismes à but non lucratif, des universités, des grandes entreprises, etc., un paiement est exigé pour y avoir accès.

Tableau 21 : Modèle de participation aux projets développés par le Mandalab

Type de membership	Type de contenus	
	Statique	Dynamique
Membership citoyen (gratuit)	●	
Membership PME		●
Membership grande entreprise		●
Membership OBNL/ public/ universités	●	
Participation au profit	●	●
Prise d'équité au sein de projets incubés		●
Appel d'offres à l'innovation		●
Immobilier/ résidences à la carte	●	●
Projets Internationaux		●
Crowdfinancing		●

Source : Brochure de Mandalab

Les changements réalisés par Communautique ont suscité de nombreuses réactions au sein du milieu communautaire.

⁵⁸ Communautique, <http://www.communautique.qc.ca/projets/projets-actifs/vers-un-mandalab/joyau-montrealais.html>, consulté décembre 2011.

Oui, un gros changement [...] En tout cas, j'ose pas trop aller loin, parce que c'est un petit peu difficile en ce moment [2011], mais il y a effectivement [...] une espèce d'alignement plus vers l'entreprise tech que communautaire. Mais Communautique a eu beaucoup de difficultés ces dernières années au niveau financier. C'est depuis juste deux ans qu'il y a comme un peu de financement de base à la mission [...] c'était très dur pour eux. Parce que c'est tout petit Communautique. On a l'impression que c'est une grosse grosse structure. Mais c'est une mini structure [...] Le travail qu'ils faisaient était énorme. C'est comme un regroupement TIC mais, physiquement, au niveau du financement de base, ils ont juste 90 000 par an [...] mais brassent comme 5 ou 6 millions par année. C'est vraiment qu'il y a un changement par rapport à la mission. Communautique s'aligne plus vers [...] un champ [...] je dirais plus de recherches d'action [...] vers un concept livinglab (Entrevue n°12, avec des responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

Certains groupes craignent que Communautique renonce à sa mission originale, soit de mettre les TIC à la disposition des milieux communautaires et populaires et des citoyens. Certains craignent même la disparition de Communautique, même si sa nouvelle mission vise à agir comme intermédiaire pour favoriser la co-création entre citoyens, entreprises et organisations publiques.

On peut dire que les dirigeants [de Communautique] ont réussi à « sauver » Communautique. Ça sert à quoi sauver un organisme qui ne remplit plus sa mission ? Le Conseil d'administration ou l'Assemblée générale de Communautique était formé des représentants de tous les organismes intervenant dans le domaine de l'informatique. [...] Finalement, ils les ont perdus [...] il y a des groupes qui ont débarqué. Le Conseil d'administration a fini par être réformé (par) des personnes intéressées [...] Quand dans un conseil d'administration, le président est le représentant d'une entreprise privée. [...] Communautique a perdu son sens, a perdu le sens profond qu'il devrait avoir, il a perdu le sens de sa mission [...] [Pour] les organismes qui interviennent dans le domaine de l'informatique, il n'y a plus cet outil de communication, de rapprochement puis de collaboration. On a chacun notre part. Quand tu demandes qu'est-ce qu'on fait pour le PAC, pour les CACI. Je dis : je fais ce que je peux puis les autres qu'ils fassent ce qu'ils peuvent. On finit par se rejoindre à quelque part, puis on finit par faire des affaires ensemble. Mais il y a rien de concerté. Parce qu'on n'a plus cet organisme-là

qu'on avait avant (Entrevue n°25, Agent de développement et ancien membre de CA de Communautique).

Aujourd'hui, Communautique demeure actif pour soutenir la participation citoyenne par le biais des TIC. Mais ses activités indiquent que l'organisme ne se contente plus d'agir uniquement dans les milieux communautaires et populaires. Il se positionne dès lors comme un organisme catalyseur qui soutient la créativité collective, et l'innovation ouverte aux niveaux national et international.

Communautique souhaite avoir, comme organisme, un rôle de catalyseur dans le développement d'une culture de collaboration, de solidarité et de démocratie par une appropriation et un usage éclairé des technologies de l'information et des communications au niveau national et international (Rapport annuel 2011-2012, Priorité 2).

Conclusion

L'influence des politiques néolibérales a transformé le « modèle québécois » de lutte contre la fracture numérique. Confrontés aux difficultés financières récurrentes intensifiées par la réduction du financement public dans les programmes sociaux, certains organismes ont choisi de redéfinir leur mission initiale afin de trouver des solutions à leurs problèmes de financement pour continuer d'exister. Cela a provoqué des changements dans leurs modes d'intervention et leur réorientation vers de nouveaux champs d'activités.

Néanmoins, il y a des groupes qui, tout en s'arrimant aux programmes publics, maintiennent une détermination positive et parviennent à mobiliser des ressources internes et externes pour continuer à améliorer l'accès et l'appropriation des TIC par les personnes en situation de vulnérabilité économique et sociale. Ces groupes ont

réussi à développer des initiatives innovantes lesquelles s'insèrent dans la vie collective locale en prenant les technologies comme outil d'émancipation sociale. Tel est le cas du Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles, que nous présenterons dans le chapitre suivant.

**LA SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE PAR L'ÉDUCATION
POPULAIRE : LE CAS DU CARREFOUR D'ÉDUCATION
POPULAIRE DE POINTE-SAINT-CHARLES**

Introduction

Dans ce chapitre, nous procéderons à l'analyse des initiatives communautaires développées par un organisme œuvrant à échelle locale à Montréal : le Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. Cet organisme vise à favoriser l'inclusion sociale et la participation citoyenne des groupes défavorisés par le biais de l'utilisation des TIC. Cette étude de cas se justifie par le fait qu'il représente bien un type de configuration particulière. D'abord, le Carrefour est un acteur depuis longtemps dans le mouvement de démocratisation des TIC pour promouvoir ces outils comme un dispositif efficace de lutte contre l'exclusion et la pauvreté. Il est également l'un des premiers organismes à adopter ces outils techniques dans la formation pour adultes, particulièrement pour ceux qui sont faiblement alphabétisés. De plus, le territoire de Pointe-Saint-Charles, où le Carrefour se situe, est l'un des

quartiers les plus défavorisés de Montréal, situation causée par les contrecoups du déclin industriel dans les années 1960 et les transformations urbaines de ces dernières décennies. Cela a fait que la population fait face à la pauvreté et à l'exclusion auxquelles s'ajoute la fracture numérique. Cependant, ce territoire est très dynamique en ce qui concerne l'action collective visant à défendre les droits sociaux de la population locale et à améliorer le développement social et économique du quartier. En effet, ce cas illustre bien la tendance au partenariat public-communautaire qui pousse certains organismes à s'arrimer avec les bailleurs publics tout en conservant un leadership local (Klein et Champagne, 2011). Sur ce point, le cas du Carrefour peut apporter un éclairage sur les conditions de réussite des actions communautaires permettant d'assurer la continuité des services destinés à une population défavorisée avec l'objectif de lutter contre l'exclusion numérique à laquelle fait face cette population.

Rappelons que les outils d'information et de communication, connus comme une voie efficace d'intervention et de mobilisation, occupent toujours une place importante chez les militants de l'éducation populaire qui les utilisent d'une manière singulière voire créative dans des activités très variées : que ce soit pour améliorer les conditions de vies des gens défavorisés, pour organiser des campagnes de justice sociale et des activités de réflexion collective, pour appuyer des projets sociaux et culturels émancipateurs et rassembleurs, etc. (Boucher-Petrovic, 2008). Aujourd'hui, les formes et les lieux traditionnels de pratiques de communication, comme les magazines, les journaux, les théâtres, les téléclubs, les ciné-clubs, se renouvellent avec l'évolution des TIC, ce dont témoignent les médias alternatifs, les réseaux sociaux, les forums, etc. Les initiatives participatives et revendicatives prises en charge par les citoyens du territoire favorisent l'utilisation d'Internet comme moyen de déploiement et de renforcement (Cardon et Granjon, 2003 ; George, 2008).

L'étude de ce cas mobilisera les concepts opérationnels développés dans le chapitre II : cohésion sociale, solidarité numérique et initiative locale. Après avoir

dressé le portrait socioéconomique du quartier, l'émergence et l'évolution du mouvement communautaire, nous nous concentrerons sur notre cas d'étude, soit le Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles (ci-dessous Carrefour) et son approche d'intervention-alphabétisation conscientisante. Cette approche demeure l'axe principal autour duquel se développent les actions du Carrefour liées aux TIC. Nous procéderons ensuite à l'analyse des initiatives mises en place par l'organisme pour la démocratisation des TIC et pour l'intégration de ces dernières à l'éducation populaire.

Notre analyse mettra l'accent sur l'utilisation des TIC comme un support et comme un moyen de lutte contre l'exclusion et la pauvreté. Les résultats de l'analyse nous permettront de répondre aux questions suivantes : comment l'initiative de solidarité visant à mettre les TIC à la disposition des groupes défavorisés a-t-elle émergé? Quelles sont les caractéristiques de cette initiative à l'égard du contexte, du territoire et du secteur d'application? Comment le Carrefour intègre-t-il les TIC dans ses actions revendicatives? Comment mobilise-t-on les ressources et les partenaires pour co-construire des réseaux de solidarité favorables à l'insertion des groupes exclus? En répondant à ces questions, nous essaierons de voir si les pratiques communautaires permettent une mise à profit sociale des TIC dans la perspective d'un outil alternatif de développement pour favoriser l'émancipation citoyenne.

Notre enquête de terrain sur le Carrefour a été menée en quatre étapes. La première étape a été celle de faire une analyse documentaire pour dresser un premier état des lieux de l'organisme en regard de sa mission, ses activités et ses contributions à la démocratisation des TIC. Ensuite, nous avons mené des entrevues en profondeur avec les responsables du Carrefour et avec le personnel du secteur informatique ainsi que du secteur alphabétisation. Au total, 4 entrevues incluant 6 interviewés ont été réalisées. La troisième étape a consisté en l'organisation d'un focus group avec six personnes qui avaient suivi des formations au Carrefour, parmi lesquelles deux provenaient des ateliers d'alphabétisation et quatre du secteur de l'informatique. Cette

rencontre visait tout d'abord à comprendre dans quelle mesure les participants étaient impliqués dans le Carrefour, en particulier dans les démarches liées à l'informatique, quels étaient leurs principaux usages et quelles étaient leurs perceptions à l'égard des apports des processus d'apprentissage et des usages des TIC sur le plan de l'inclusion sociale, de l'amélioration des conditions de vie, etc. La quatrième étape a été consacrée à une série d'observations *in situ* par l'intermédiaire de la participation aux ateliers de formation, ainsi qu'à différentes activités de l'organisme. L'objectif était d'identifier l'approche spécifique utilisée par le Carrefour dans sa démarche pour favoriser l'appropriation sociale des TIC par des personnes défavorisées ainsi que les comportements et les réactions de celles-ci pendant leur processus d'apprentissage. L'enquête au sein de l'organisme a débuté en octobre 2010 et a duré un an.

7.1 Le portrait du quartier Pointe-Saint-Charles – berceau du mouvement communautaire et social à Montréal

Avant d'amorcer notre analyse du Carrefour, il convient de rappeler certains éléments de l'évolution historique de son territoire d'action, à savoir Pointe-Saint-Charles. Cet ancien quartier ouvrier est situé dans l'arrondissement Sud-Ouest de la ville de Montréal. Il est délimité par l'arrondissement Verdun à l'ouest, par le Canal de Lachine au nord, par l'autoroute Bonaventure à l'est et par la cours de triage de l'entreprise Canadien National au sud.

L'histoire de Pointe-Saint-Charles est marquée par des transformations importantes. Jusqu'au XIX^e siècle, Pointe-Saint-Charles était un faubourg rural. Avec l'ouverture du canal de Lachine en 1825, le paysage s'est transformé radicalement sur les plans économique et démographique. De nombreuses manufactures sont venues s'installer aux abords du canal (métallurgie, textiles, alimentation et tabac) transformant ainsi Pointe-Saint-Charles en un centre industriel de grande importance

pour Montréal et pour le Canada. En plus des ouvriers canadiens français, les usines attiraient également des immigrants principalement irlandais (Héritage Montréal⁵⁹).

Cependant, ce paysage a disparu avec les changements économiques et les reconversions de l'espace urbain (Fontan, Klein et Tremblay, 2005). La crise économique des années 1930 n'a pas épargné le quartier. Peu à peu, les manufactures ont fermé leurs portes pour aller s'installer ailleurs. Si l'économie canadienne a connu une forte croissance dans les années 1945 à 1965, particulièrement grâce aux injections massives du capital états-unien, ce n'était pourtant pas le cas du Québec. La province a subi des contrecoups lourds par le fait que son économie reposait surtout sur les secteurs traditionnels, comme le textile, les chaussures, etc. qui souvent étaient occupés par une main-d'œuvre peu scolarisée. Les compagnies multinationales qui occupaient une place centrale dans la nouvelle structure économique menaient les opérations de délocalisation vers des territoires jugés plus avantageux. Cette mouvance de localisation a provoqué des impacts ravageurs dans Pointe-Saint-Charles, comme dans les autres vieux quartiers industriels de Montréal.

En même temps, le quartier a traversé l'époque de grands aménagements infrastructurels urbains des années 1960, comme la fermeture du canal de Lachine entraînée par l'ouverture de la Voie maritime du Saint-Laurent, la construction de l'autoroute Bonaventure, etc. Ces transformations ont finalement contribué à l'enclavement du quartier. Les usines ont quitté en série vers des emplacements plus accessibles et laissé des milliers d'ouvriers sans emploi. Pendant la période de 1967 à 1988, on a enregistré plus de 16 000 pertes d'emplois (Vachon, 1993). Ce dépérissement rapide des activités économiques a eu des effets désastreux sur le quartier et la population. La pauvreté s'est accrue, les disparités sociales se sont élargies et les conditions de vie du quartier se sont détériorées. Le nombre de

⁵⁹Héritage Montréal : Montréal en quartiers,
<http://www.memorablemontreal.com/accessibleQA/intro.php?quartier=14>

résidents est passé de 30 000 habitants en 1931 à 14 000 en 2006 (Ville de Montréal, 2000).

Pointe-Saint-Charles demeure l'un des quartiers les plus défavorisés de Montréal. Selon les résultats statistiques du recensement de 2006⁶⁰ (Tableau 22), le taux de chômage était de 12 % chez la population âgée de 15 ans et plus, tandis que celui de Montréal était de 8,8 %. Le revenu médian se chiffrait à 16 755 \$ après impôts, soit 19 % de moins que celui des résidents de Montréal (20 712 \$). La proportion de familles vivant sous le seuil de faible revenu après impôts atteignait 37,4 %, comparativement à 22,8 % pour l'ensemble de Montréal. Le quartier détenait également le taux le plus haut de Montréal en ce qui concerne les prestataires de l'aide sociale, soit 31,5 % (Montréal : 12 %). La proportion des résidents sans diplôme d'études secondaires était de 34 % (21,5 % à Montréal). La population jeune (de 15 à 24 ans) était moins scolarisée que celle de l'ensemble de Montréal ; le taux de ceux qui n'ont pas obtenu le diplôme d'études secondaires était de 39,6 %, comparativement 29,9 % à Montréal (Action Gardien, 2010). Le quartier comptait plus de 2 000 logements sociaux (coopératives et/ou organismes sans but lucratif, HLM), ce qui représente 40 % du parc locatif du quartier, soit le taux le plus élevé du Canada.

Tableau 22 : Situation socio-économique de Pointe-Saint-Charles en 2006

Indicateurs sociaux	Pointe-Saint-Charles	Montréal
Chômage (%)	12,0	8,8
Population vit sous le seuil de faible revenu (%)	37,4	22,8
Revenu médian après impôt (\$)	16 755	20 712
Prestataire de l'aide sociale (%)	31,5	12
Sans diplôme (%)	34	21,5
Famille vivant sous le seuil du faible revenu (%)	37,4	22,8

Source : Action Gardien, 2010

⁶⁰ Au moment de la rédaction de ce travail, les données du recensement de 2011 n'étaient pas encore disponibles.

Malgré la présence de ce haut niveau de défavorisation économique et sociale, le quartier Pointe-Saint-Charles est reconnu pour son rôle de précurseur dans les mouvements communautaires. Il est vrai que les transformations de la structure économique ont bouleversé la vie des résidents du quartier. Mais très vite, des actions collectives ont été amorcées par les anciens ouvriers et les communautés. Chaque fermeture d'usine a fait surgir des actions de résistance qui ont stimulé et renforcé la solidarité locale. Ce n'est donc pas par hasard que des mouvements communautaires dynamiques aient émergé à Pointe-Saint-Charles. Les revendications sont nées de l'action collective des syndicats qui se sont mobilisés pour défendre l'emploi :

quand une usine était fermée, ça créait un mouvement de solidarité parmi les travailleurs ici, c'est incroyable. Ils savaient que tel ou tel travailleur dans telle usine (avait perdu son emploi). Alors les gens perdaient leur emploi, massivement, d'une certaine façon. Je pense que ça a renforcé la solidarité [...] Puis, les gens ont [...] Ça stimulait (Entrevue n°12, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

À cette époque, les premiers comités des citoyens ont lancé « la mobilisation et l'organisation communautaire sur les problèmes locaux et concrets » (Laperrière et Wagner, 1980, p. 35) : santé, logement, transport, etc. Peu à peu, ces démarches revendicatives se sont transformées en organisations autonomes contrôlées par les citoyens du milieu. Plusieurs initiatives communautaires ont été amorcées dès le début des années 1970. Certaines ont été reprises plus tard dans l'ensemble du Québec. On y trouve le Programme économique de Pointe-Saint-Charles (PEP), précurseur du Regroupement pour la relance économique du Sud-Ouest (RESO), lequel joue aujourd'hui un rôle crucial dans le développement économique communautaire du Québec, la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles, qui a servi de modèle pour la création des Centres locaux de services communautaires (CLSC), la première clinique juridique populaire, qui est l'origine de la création du réseau public des bureaux d'aide juridique, la première coopérative d'habitation

autogérée (La pointe libertaire), et le premier centre d'éducation populaire pour adultes. Les organismes communautaires s'allient pour agir ensemble contre la dégradation des conditions de vie, contre l'accroissement des écarts sociaux et contre l'inefficacité ou l'inaction des pouvoirs publics en matière d'aide sociale (Laperrière et Wagner, 1980).

En mobilisant les résidents, il s'est développé un profond sentiment d'appartenance et une culture de lutte, tel que nous l'expliquent des intervenants communautaires :

C'est un quartier qui est vraiment très défavorisé. C'est beaucoup de pauvreté. Oui, énormément [...] Je pense, c'est quasiment le quartier le plus pauvre de Montréal. Souvent, on regarde au niveau des chiffres, du décrochage scolaire, du chômage, au niveau de la monoparentalité, la pauvreté, la scolarité aussi, c'est vraiment un des quartiers les plus pauvres. Mais en même temps, paradoxalement, c'est un des quartiers les plus dynamiques au niveau social, au niveau revendicatif, au niveau de l'entraide. C'est un endroit où il y a à peu près une trentaine de groupes communautaires [...] Avec une concertation, une culture d'entraide à Pointe-Saint-Charles. C'est comme [...] ça balance un peu l'aspect quartier défavorisé. C'est l'histoire. Je pense qu'il y a beaucoup de choses qui sont parties de Pointe-Saint-Charles. Au niveau militant, il y a eu vraiment une prise en charge [...] par les personnes qui vivaient là, au niveau, par exemple des revendications par rapport à la santé. [...] je pense que ça s'est renforcé. Ça a été renforcé par le fait que Pointe-Saint-Charles est enclavée [...] et puis les gens n'avaient pas beaucoup tendance à sortir de Pointe-Saint-Charles. Je pense qu'ils ont développé comme un réflexe d'essayer de s'organiser à l'intérieur de Pointe-Saint-Charles (Entrevue n°12, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

De ce fait, même si Pointe-Saint-Charles est l'un des quartiers les plus dépourvus de Montréal, il est en même temps un des quartiers les plus dynamiques au niveau social, au niveau revendicatif et en ce qui concerne l'entraide. Les groupes communautaires se mobilisent en première ligne pour défendre les intérêts et les droits des citoyens du quartier (McGraw, 1978 ; Favreau, 1989 ; Bélanger et Lévesque, 1992 ; Vachon, 1993 ; Sévingy, 2001 ; Kruzynski, 2004).

Au tournant des années 2000, Pointe-Saint-Charles vit une nouvelle vague de transformations. La réouverture du canal de Lachine à la navigation de plaisance en 2002 a créé un pôle d'attraction touristique et a motivé la construction de nouveaux condominiums au bord du canal de Lachine. Si la revitalisation urbaine est, pour plusieurs, une « renaissance », il faut cependant rappeler le phénomène de gentrification qu'amènent les condos de luxe. Ce processus d'embourgeoisement a fait augmenter les prix des loyers et a poussé des résidents à quitter Pointe-Saint-Charles pour aller habiter dans des endroits moins onéreux :

Ça change un peu ces dernières années justement avec l'arrivée des condos [...] Ça a occasionné une hausse de loyer. Mais les gens vont à Verdun ou cherchent des endroits [...] avec des loyers abordables. Mais en général, on travaille très fort sur le maintien des gens dans le quartier (Entrevue n°12, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

Les organismes communautaires du quartier, comme le RESO et la Table de concertation Action-Gardien, ont établi des plans de développement en plaçant la population la plus démunie au centre du développement :

le maintien de la population dans le quartier par la construction de logements sociaux ; l'accès aux NTIC comme outil de développement social et économique ; un développement social et économique à l'image des préoccupations des citoyens et citoyennes du quartier et l'amélioration de leurs conditions de vie (Alouache et al. 2002).

Rappelons ici qu'au Québec, deux catégories de services d'alphabétisation se distinguent. L'une est l'alphabétisation offerte aux adultes par les commissions scolaires du réseau institutionnel. L'autre se trouve dans les programmes d'alphabétisation populaire offerts par des organismes communautaires lesquels sont établis conformément aux modalités du Programme d'action communautaire sur le terrain de l'éducation (PACTE) du ministère de l'Éducation, et ne sont pas régis par

le cadre légal du Régime pédagogique de la formation générale des adultes (Crête, 2008). Le PACTE, lancé en 2003, est le résultat de la politique laquelle reconnaît la contribution essentielle de l'action communautaire à l'exercice de la citoyenneté, au développement social et à l'éducation des adultes et de formation continue (ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, 2009). Cependant, le PACTE ne soutient pas les actions d'éducation populaire.

7.2 Le Carrefour et l'éducation populaire – une stratégie d'action fondée sur la conscientisation citoyenne

7.2.1 L'origine du Carrefour – une initiative des citoyens

La naissance du Carrefour remonte aux années 1960. Le droit à l'éducation est parmi les revendications soulevées par des organisations qui considéraient l'éducation comme un moyen permettant aux classes populaires de participer aux processus économiques, sociaux, et politiques amorcés par la révolution tranquille. Les comités de citoyens revendiquaient une éducation adaptée aux chômeurs et assistés sociaux (Hamel, 1979). Suite aux bouleversements causés par les transformations économiques, les organismes populaires, notamment les organisations syndicales, revendiquaient une plus grande accessibilité à la formation. Les gouvernements, dont les commissions scolaires, ont créé les « Centres d'éducation des adultes » en proposant un programme d'alphabétisation identique à celui des enfants. Les résultats se sont montrés décourageants : la plupart des adultes ont abandonné leurs cours après quelques semaines.

À Pointe-Saint-Charles, certains adultes du quartier n'ont pas voulu accepter cet échec. Ils ont formé un comité, selon lequel la cause principale des échecs était

l'inadaptation du système scolaire traditionnel aux besoins des adultes analphabètes ou peu scolarisés (Laperrière et Wagner, 1980, p. 38).

C'est ainsi qu'est né le Comité d'Éducation de base de Pointe-Saint-Charles, qui est devenu le Carrefour d'aujourd'hui. Créé par les citoyens du quartier pour avoir un lieu de formation qui leur ressemble et un lieu de rassemblement en leur permettant de participer aux débats et aux prises de décisions susceptibles d'avoir un impact sur leurs conditions de vie, le Carrefour est le premier centre d'éducation populaire pour adultes et, surtout, le berceau de la nouvelle éducation populaire du Québec. L'organisme vise à construire un lieu qui réponde aux demandes des citoyens et à leur donner un rôle actif dans leur développement individuel et collectif (De Coster et al., 2002) :

C'est un organisme qui est vraiment mis sur pied par des citoyens de Pointe-Saint-Charles (PSC) dans les années 1970 pour répondre à des besoins de formation vraiment pour des adultes dans un endroit pour adultes. Donc c'est une initiative [...] la façon de faire, c'est les gens qui choisissent comme l'éducation populaire [...] C'était aussi de créer un lieu [...] un lieu de militance, un lieu d'appartenance [...] au début, c'était vraiment de trouver un endroit de formation aussi (Entrevue n°12, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

7.2.2 Les missions et les objectifs du Carrefour

Ça fait près de 40 ans que le Carrefour agit dans le domaine de l'alphabétisation populaire, dans la lutte pour la justice sociale et pour la transformation sociale du quartier et de la société. L'analphabétisme n'est pas un problème uniquement pour les pays sous-développés. Comme nous l'avons montré dans le chapitre IV, 55 % de la population au Québec d'âge actif (16 à 65 ans) n'a pas le niveau minimum pour comprendre et pour utiliser l'information contenue dans des textes et des descriptions de tâches simples, ce qui est une compétence minimale pour

fonctionner aisément dans la société actuelle (EIACA, 2003 ; Statistique Canada et OCDE, 2005).

Ainsi, le Carrefour se voit confier une double mission : mettre en place des formations adéquates aux besoins des adultes dans un endroit pour adultes et développer les capacités de chacun en ce qui concerne la réflexion et l'expression. Il a mis sur pied des actions de mobilisation, de solidarité et de conscientisation citoyenne, pour avancer vers ses missions.

Par ses divers services, le Carrefour rejoint des travailleurs, des personnes à la retraite ou à la recherche d'emploi, des parents, des personnes seules, des jeunes, des immigrants, des personnes faiblement alphabétisées ou ayant une déficience intellectuelle :

On a beaucoup de gens, on travaille avec beaucoup de gens aussi qui ont de légers problèmes de santé mentale. Ce sont des gens qui sont extrêmement marginaux, qui sont exclus, ils viennent ici. Et puis, ce sont des gens qui sont [...] parfaitement en mesure d'apprendre (Entrevue n°13, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

Ils sont des résidents de Pointe-Saint-Charles, ou bien de quartiers voisins, comme Verdun, Ville-Émard, etc. En ce qui concerne le statut des personnes qui font appel aux services du Carrefour, un bon nombre d'entre elles est à faible revenu. Pour ne donner qu'un exemple, en 2010-2011, parmi les 263 personnes inscrites aux activités du Carrefour, 70 % sont en situation de pauvreté, d'exclusion ou d'analphabétisme, soit 184 personnes (Rapport d'activités, 2010-2011).

Au Carrefour, ce sont les participants qui prennent la responsabilité de définir les objectifs. La lutte contre la pauvreté et l'exclusion, la mobilisation des gens du quartier pour agir ensemble face à des problèmes communs, la collaboration avec les organismes du milieu, sont au cœur des actions du Carrefour. Ces objectifs se traduisent par des mots d'ordre qui guident les actions, tels : lutte, action sociale,

prise en charge, mobilisation et collaboration, etc. (Rapports d'activités, 2006-2011). Un des objectifs est la mobilisation informationnelle qui demeure l'activité principale de l'organisme.

7.2.3 La structure organisationnelle du Carrefour

Le Carrefour a adopté une approche de gouvernance participative et démocratique, visant à favoriser l'implication des citoyens du quartier aux processus de prise de décision et de définition de l'orientation de l'organisme. Au 1^{er} janvier 2012, le Carrefour est dirigé par un conseil d'administration composé de 10 participants sur 13 membres, élus en assemblée générale (Tableau 23).

Tableau 23 : Composition du Conseil d'administration

Membre	Fonction	Statut
Bertrand, Normand	Conseiller	Employé
Desautels, Jean-Claude	Trésorier	Participant
Desormeaux, Rolland	Président	Participant
Fleury, Jean-Claude	Conseil	Participant
Lessard, Brigitte	Conseillère	Participante
Molima, Freddy	Conseiller	Participante
Muamba, Fernand	Conseiller	Participant
Nolet, Donald	Coordination	Employé
Picard, Claude	Conseiller	Participant
Bouchard, Maude	Secrétaire	Participante
Marcotte, Judy	Conseillère	Participante
Komar, Vanessa	Vice-présidente	Participante
Pronovost, Denis	Conseiller	Employé

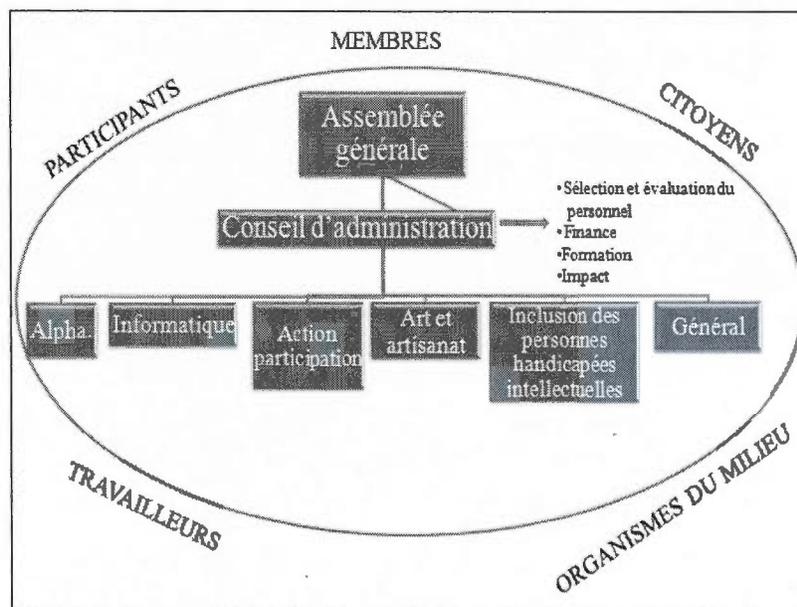
Source : Site Internet Carrefour, consulté mai 2012

Le Carrefour a mis en place six secteurs d'activité, chacun avec des objectifs précis :

- Secteur de l'alphabétisation, dont la fonction est de fournir des formations pour améliorer les capacités des participants en lecture, en écriture et en calcul.
- Secteur de l'informatique, dont la fonction est d'organiser des ateliers d'initiation informatique, bureautique et d'usage libre.
- Secteur de l'action participative, dont la fonction est d'animer différents comités d'action qui permettent aux citoyens de s'impliquer dans le développement du quartier.
- Secteur art et artisanat, dont la fonction est d'organiser des ateliers culturels.
- Secteur inclusion des personnes handicapées intellectuelles, dont la fonction est d'offrir aux adultes de Pointe-Saint-Charles ayant un handicap intellectuel des moyens pour s'insérer dans la société.
- Secteur général, dont la fonction est d'assurer les activités générales de l'organisme : gestion, développement, promotion et partenariat avec les groupes du milieu.

En 2010, vingt et un ateliers ont été réalisés dans l'ensemble de ces secteurs avec en moyenne une dizaine de participants par atelier. Ces six secteurs ne sont pas isolés les uns des autres, mais se combinent mutuellement. Par exemple, les ateliers de lecture et d'écriture s'effectuent dans le laboratoire informatique et se combinent avec la formation en informatique (Figure 16).

Figure 16 : Structure du Carrefour



Source : Carrefour d'Éducation Populaire de Pointe-Saint-Charles

Le Carrefour a pris soin de désigner les cours d'alphabétisation comme des « ateliers de lecture et d'écriture », ayant pour but de redonner l'estime de soi aux participants qui éprouvent souvent un sentiment d'incapacité et d'infériorité. Les adultes peuvent apprendre selon leurs besoins et rythmes et être consultés sur le mode de fonctionnement. Chacun est encouragé à développer sa compréhension des réalités quotidiennes dans le quartier, ainsi que sa pensée critique et sa capacité de prise en charge :

[...] on veut un lieu où on va apprendre à notre rythme, où on va se sentir respecté et valorisé, où on va avoir notre mot à dire sur les profs qui vont nous enseigner, où ça ne sera pas un savoir qui vient d'en haut, mais où notre compétence d'adultes va être reconnue au départ (RGPAQ, 1992, p. 7).

Les trois principaux bailleurs de fonds du Carrefour sont le ministère de l'Éducation, Centraide Montréal et la Commission scolaire de Montréal (CSDM). Jusqu'en 2010, il y avait aussi une subvention provenant du gouvernement fédéral : Initiatives fédérales — provinciales conjointes en matière d'alphabétisation (IFPCA). Cette subvention a été coupée en 2010 (Tableau 24). Le Carrefour agit d'ailleurs, à titre de fiduciaire, auprès des 7 organismes communautaires du quartier en tant que gestionnaire du Programme d'accès communautaire – Initiative jeunesse (PAC-IJ).

Tableau 24 : Financement du Carrefour entre 2003 et 2011

Sources de financement	Années								
	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Centraide	65 000	90 000	96 097	105 883	134 474	128 721	120 000	120 000	120 000
Ministère de l'Éducation (PACTE)	NA	210 664	204 774	204 774	204 774	209 774	209 774	211 774	211 774
Commission scolaire de Montréal	51 546	51 546	51 546	51 546	51 546	51 546	51 546	51 546	51 546
Initiatives féd-prov en alphabétisation	8 000	0	0	19 950	10 736	14 107	17 368	0	0
Revenus de gestion — Inforoute (Fiduciaire)	163 036	3303	10 601	76 118	17 780	164 708	191 791	146 671	152 053

Source : Rapports financier 2003-2011

7.2.4 L'éducation populaire et l'alphabétisation conscientisante

L'éducation populaire, soit l'alphabétisation conscientisante, est la principale mission du Carrefour. Quant au concept d'éducation populaire, il n'y a pas une définition unique. Elle se situe « au carrefour de l'éducation permanente, de l'éducation des adultes, de l'éducation ouvrière, de l'animation socioculturelle et de l'économie sociale » (Carton, 1998). En général, l'éducation populaire vise principalement les milieux populaires qui sont exposés à des problèmes économiques, sociaux et culturels causés par les dysfonctionnements du système social. Les initiatives éducatives ou culturelles menées dans la perspective de l'éducation

populaire s'insèrent dans les processus de lutte pour la transformation sociale et politique, pour l'émancipation des individus (Maurel, 2010).

Le Carrefour a adopté une définition de l'éducation populaire donnée par le Mouvement d'éducation populaire et d'action communautaire du Québec (MEPACQ) :

L'éducation populaire autonome, c'est l'ensemble des démarches et des réflexions critiques par lesquelles des citoyenNEs mènent collectivement des actions. C'est une prise de conscience individuelle et collective au sujet de leurs conditions de vie ou de travail qui vise à court, moyen ou long terme, une prise en charge et une transformation sociale, économique, culturelle et politique de leur milieu (Source : Site Internet du Carrefour).

De plus, les intervenants du Carrefour ont souligné le rôle fondamental de l'approche conscientisante dans les pratiques de l'éducation populaire :

C'est une démarche conscientisante qui mène vers la prise en charge, vers l'autonomie des citoyens finalement. En gros, c'est ça. On a une définition plus détaillée. C'est un caractère collectif. En effet, l'idée, c'est d'aborder les conditions de vie des gens, collectivement, d'identifier les sources des problèmes, les obstacles, et de trouver des solutions collectivement aussi [...] l'éducation populaire normalement devrait déboucher vers l'action [...] il faut absolument que la conscientisation soit incluse pour qu'on parle d'éducation populaire ici ; dans tous les ateliers il y a une pause conscientisante [...] Pendant la pause, tout le monde reste autour de la table, et on discute un thème en particulier en lien avec les conditions de vie des gens du quartier (Entrevue n°12, avec les responsables de la formation en alphabétisation et en informatique).

Les sujets des pauses conscientisantes peuvent porter sur des enjeux majeurs pour le quartier, comme cela a été le cas lors du projet d'implantation du Casino, du développement des terrains du Canadien National, du remplacement de l'échangeur Turcot et d'autres dossiers cruciaux pour l'aménagement du territoire.

Ainsi, l'approche collective de conscientisation constitue le premier principe d'action, par lequel le Carrefour donne aux citoyens des outils qui favorisent la prise de parole, l'action et l'exercice de leur pouvoir individuel et collectif.

L'analphabétisme n'est pas un facteur isolé, mais il fait partie d'un ensemble de déterminants de la dévitalisation et de la pauvreté des milieux populaires. La lutte contre l'analphabétisme se trouve au centre de la transformation sociale. Pour corriger les difficultés économiques et sociales, il importe de faciliter la participation des citoyens pour prendre en main les situations dans lesquelles ils vivent. Dans le cas de Pointe-Saint-Charles, l'objectif de l'alphabétisation est étroitement lié au développement de l'autonomie et de la responsabilité sociale des citoyens.

Les petits gestes posés tranquillement pour donner son opinion ou pour prendre des décisions ensemble sont importants, car on se rend compte que les gens sont d'abord venus au Carrefour, c'est ici qu'ils ont brisé l'isolement, qu'ils sont sortis de la cuisine ou de la maison, puis qu'après avoir appris à briser l'isolement et à fonctionner ensemble, ils se sont engagés ailleurs, dans d'autres comités du quartier (RGPAQ, 1992, p.8).

Nous avons rencontré une participante qui a traversé un parcours de perte d'emploi et de troubles psychologiques, mais qui, finalement, a été élue à la présidence du Conseil d'administration du Carrefour. Elle explique ainsi l'effet du Carrefour :

En 2003, j'étais sur un programme pour essayer de trouver un emploi [...] Mais je ne connaissais pas l'informatique. Ils m'ont envoyée ici. J'ai un bon cheminement avec Internet. J'aime parler avec d'autre monde, parler avec des Marocains, parler avec d'autre monde de plusieurs pays. Je prenais un atelier pour savoir comment agir devant le patron, mais je suis devenue LA PATRONNE. Je suis rendue la présidente du Conseil d'administration [...] (Entrevue n°16, avec le focus group).

Nous avons trouvé de nombreux exemples comme celui-ci pendant notre étude de cas. Les activités permettent aux participants d'ouvrir leurs horizons, de tisser des liens pour sortir de l'isolement, d'apprendre une technique, de se prendre en main et de trouver la confiance en soi. Les pauses-thèmes conscientisantes sont des exercices cruciaux, mais aussi créatifs par lesquels les participants apprennent à réfléchir, à discuter et à agir. Ainsi, les matériaux pédagogiques de l'atelier sont conçus en fonction de l'animation sociale. Si, l'apprentissage d'écriture et de lecture devient un outil d'expression et de prise de parole, la pause est un moyen d'intéresser les gens à un thème ou un problème commun, allant de la vie locale jusqu'à l'échelle internationale.

Pointe-Saint-Charles est un quartier à la fois ancien et en constante mutation. Pour ne donner qu'un exemple, un atelier d'alphabétisation a été organisé autour du dossier de la fermeture de la succursale de la Société des Alcools du Québec (SAQ). En effet, le gouvernement a décidé, en hiver 2012, de fermer cette succursale pour injecter des investissements dans un autre site plus achalandé et rentable (Marché Atwater). Après avoir pris connaissance de la situation, les participants ont été amenés à réfléchir sur l'importance du droit de chaque habitant d'avoir une vie de quartier, sur les responsabilités gouvernementales à l'égard des services à la population et sur l'importance de la revitalisation des artères commerciales, etc. À la fin, chacun a été invité à signer une pétition.

7.3 La démocratisation des TIC : une initiative locale de lutte contre la disparité et l'exclusion et de mobilisation pour l'émancipation citoyenne

Situé toujours à l'avant-garde de l'éducation populaire et de la défense des droits des résidents du quartier, ce n'est pas le fruit du hasard que le Carrefour soit

l'un des premiers organismes à adopter les outils TIC dans les activités d'alphabétisation. Il est aussi un des premiers groupes communautaires qui a mis en ligne les contenus de ses services et activités offerts à la population.

7.3.1 Le processus d'alphabétisation populaire assisté par ordinateur : une nouvelle dynamique à l'apprentissage

Le premier contact du Carrefour avec les technologies modernes de communication s'est fait à l'occasion de l'installation de guichets automatiques dans le quartier, une initiative visant à répondre aux besoins bien précis de la population locale suite à l'apparition de ces guichets dans les institutions bancaires dans les années 1980. L'organisme a alors fait installer des simulateurs de guichets dans les ateliers pour apprendre aux participants à les utiliser. On voit ici l'inspiration de l'approche de la Puce communautaire qui visait à démystifier les nouvelles technologies et à les rendre accessibles aux plus démunis (voir chapitre précédent).

En 1989, les premiers ordinateurs sont arrivés au Carrefour, mais ils représentaient uniquement un outil de travail pour les intervenants. Or, ces intervenants ont saisi rapidement le potentiel des nouvelles technologies, à la fois pour l'organisme et pour les participants. À l'époque, l'idée d'apprendre l'informatique à des gens qui ne savaient pas lire ni écrire semblait très audacieuse. Le Carrefour s'est interrogé au départ si ces outils n'allaient pas ajouter une difficulté additionnelle pour des personnes faiblement alphabétisées :

[...] la route a été, il va sans dire, ponctuée de débats passionnés et de réflexions sur la pertinence de nos interventions en regard de notre mission, sur les grands enjeux de l'informatique pour les populations marginalisées et sur le sens de la conscientisation dans un tel contexte. Nous étions partagés entre la peur et la passion (De Coster et al., 2002, p. 11).

De ce fait, le processus d'implantation des ordinateurs comme outils pédagogiques en alphabétisation a été lent et développé de façon intuitive. Dans ce nouvel environnement, les formateurs faisaient face à de nouveaux défis. Ils devaient avant tout se former aux usages de l'ordinateur et des outils informatisés :

Transmettre en même temps qu'on apprend, sans nécessairement maîtriser les outils ou les connaissances, est une situation peu commune pour des formatrices et, il faut bien l'admettre, peu confortable. Enseigner dans l'incertitude et le doute occasionne facilement des dérapages, sans parler des difficultés techniques nombreuses et souvent insolubles. Cette situation aurait facilement pu décourager même les plus tenaces et les plus convaincues. Nous avons d'ailleurs douté, perdu patience et parfois même abandonné le temps de reprendre notre souffle (De Coster et al., 2002, p. 12).

Le Carrefour s'est inspiré alors des expériences d'autres organismes. En 1989, un groupe d'alphabétisation populaire « Lettres en main » a publié un guide intitulé « Touche et retouche » présentant une approche pédagogique originale sur l'initiation à l'ordinateur par des personnes faiblement alphabétisées. Le Carrefour s'est beaucoup servi de ce document. Le développement des ateliers d'alphabétisation assistés par l'ordinateur au Carrefour a ainsi progressé :

Ici, on a eu des ordinateurs en alphabétisation avant même d'avoir un secteur informatique. Mais ça explique la façon dont ça s'est développé [...] le secteur alphabétisation a toujours gardé le travail avec l'ordinateur dans son secteur [...] Pour nous, l'informatique sert essentiellement [...] c'est un outil, c'est un support, pour [...] Ça a changé énormément de choses dans notre pratique d'alphabétisation. Ça a changé beaucoup de choses pour les participants. Ça a changé beaucoup de choses pour les intervenants en alphabétisation. Nous, on a toujours continué à travailler de façon autonome (Entrevue n°12, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

Les analyses montrent que l'intégration de l'ordinateur aux ateliers d'alphabétisation présente un intérêt pour les participants, mais c'est avec les

approches pédagogiques créatives du Carrefour que ces derniers sont parvenus à vaincre leur peur de cet outil :

Ce sont des gens qui ont des problèmes majeurs à écrire. Mais ils lisent bien. Eux, ils savent qu'ils ont un problème [...] Ils souffrent plus de leur situation, ils détestent être dans la situation d'échec. Ils sont extrêmement intéressés (à l'informatique). Sauf [...] ils sont plus [...] moi je dirais qu'ils sont plus réservés. Ils sont plus prudents. Ils ont peur... ils sont beaucoup plus conscients de leur difficulté, extrêmement conscients de leur difficulté [...] un atelier sur deux se donne au laboratoire informatique. C'est beaucoup au niveau de la rédaction. C'est-à-dire il y a deux volets, en réalité. Il y a un volet Communication [...] C'est [...] essentiellement Internet, dont les courriels, envoyer et recevoir des courriels, toute la gestion d'une boîte de courriels. Au niveau de la communication, il y a aussi [...] les sites Internet, les différents sites, les blogues [...] Et puis, l'autre volet, c'est [...] Nous, on travaille beaucoup, on invite des gens à écrire par eux-mêmes. Alors, écrire sur l'ordinateur, c'est vraiment merveilleux. Avant, les gens écrivaient, puis ça passait à travers les papiers à force d'effacer [...] c'était vraiment extraordinaire, les premières fois que les gens ont commencé à écrire sur l'ordinateur, et puis tout travailler leurs textes et puis arriver à un document propre, présentable, plaisant (Entrevue n°12 et n°13, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

D'abord, sur le plan psychologique, les logiciels éducatifs fascinent les participants et captent leur attention. Deuxièmement, le fait de pouvoir travailler sur l'ordinateur donne une valorisation que les personnes défavorisées socialement n'ont jamais eue avant. Troisièmement, les outils d'Internet offrent des facilités de partage ou de création de l'information aux participants, telles que le courrier électronique, le blogue et les autres outils en ligne, en leur permettant de développer leurs habilités communicationnelles et de prendre la parole au sujet des problèmes concernant leur milieu de vie.

L'ordinateur a ainsi permis de créer une nouvelle attitude face à l'apprentissage. Dès l'introduction de l'ordinateur aux ateliers, une nouvelle motivation et un plus grand enthousiasme se sont manifestés chez les participants

faiblement alphabétisés ou peu scolarisés. Pour eux, le fait d'apprendre ces technologies qui venaient d'arriver dans la société en même temps que tout le monde a été une source de fierté, comme l'explique une intervenante :

[...] il y avait beaucoup de fierté à l'apprendre en même temps que les autres. Alors qu'ils sont toujours en retard ou ils ont toujours le sentiment d'être en retard sur tout le monde. Puis, il y a l'aspect de pouvoir [...] enrichir, modifier un texte, corriger un texte sans laisser les traces. C'est absolument formidable [...] ils ne disent pas toujours « je suis en alpha », mais il y a plusieurs participants qui disent « je suis en informatique ! » (Entrevue n°12, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

L'utilisation de l'ordinateur, puis des outils d'Internet est perçue comme positive pour les participants. Le fait d'avoir réussi à travailler sur un ordinateur parvient à équilibrer les lacunes en français :

[...] ils ont beaucoup fonctionné par essais et erreurs et ils finissaient par obtenir des résultats. C'est-à-dire en cherchant, essayant d'autres documents, des choses comme ça. Ils ont perdu beaucoup de documents comme ça aussi [...] Mais ça, ça les a valorisés beaucoup. Puis souvent ils disaient « Je suis pas bon en français, mais je suis bon à l'ordinateur ! » (Entrevue n°12, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

L'approche pédagogique qu'adopte le Carrefour est différente de celle de l'école publique qui représente un lieu d'échec pour ceux qui ont vécu de mauvaises expériences, particulièrement les personnes faiblement alphabétisées ou ayant une déficience intellectuelle. De ce fait, l'intégration des outils informatiques dans les cours d'alphabétisation n'a pas pour finalité la maîtrise de ces dispositifs par les participants, mais de développer des approches innovantes permettant de favoriser leur capacité d'atteindre les objectifs de l'apprentissage :

Comment favoriser l'alphabétisation populaire en travaillant avec un outil informatique qui incite souvent au travail individuel plutôt que collectif ? Nous ne voulions pas non plus que le logiciel soit le moteur pédagogique, mais plutôt qu'il soit au service du groupe, de la formatrice et de l'alphabétisation populaire. De là toute l'importance des scénarios, car c'est au moyen de ces derniers que nous arriverions peut-être à concilier l'outil d'apprentissage et notre pratique d'alphabétisation populaire (De Coster, 2002, p. 47).

Par exemple, pour encourager les participants à développer leur potentiel, les ateliers ont mis en œuvre des exercices intégrés à travers lesquels l'écriture, la lecture et l'expression orale assistées par l'ordinateur se font en continuité entre les formateurs et les participants, à l'image d'un projet de correspondance par courriel mis sur pied entre les participants du Carrefour et un groupe en alphabétisation à l'île de la Réunion. Les participants ont vécu une expérience plaisante à communiquer, à écrire et à échanger avec des correspondants d'autres régions du monde :

Les ateliers favorisaient la pratique de l'écriture autonome : chacune, chacun s'inspirait de sa propre expérience pour écrire, et le contenu était laissé libre à la personne qui composait. L'utilisation d'Internet permettait de valoriser cette méthode, car les écrits s'inscrivaient dans un processus de communication personnel et amical (Crête, 2008 b, p.3).

Les pratiques des TIC élaborées par les intervenants du Carrefour ont permis de redynamiser le processus d'apprentissage. Avec les nouveaux outils de traitement de texte, les participants ont pu développer une perception positive à l'égard de leur apprentissage d'alphabétisation. Les participants ont vite compris l'utilité de ces nouveaux outils : facilité, qualité et créativité. Ils s'avéraient à la fois plus créatifs par rapport aux outils classiques, et plus attirants pour les personnes qui n'avaient jamais touché à un ordinateur. De ce fait, ils ont appris avec plaisir et patience, travaillé et retravaillé leurs textes d'une façon plus propre et plus créative afin de les rendre plus compréhensibles : « J'écris pour être lu ». Par essais et erreurs, ils arrivent à faire ce qu'ils ont envie de faire, ce qui leur procure une grande satisfaction. En somme, les

participants ont acquis de nouvelles attitudes et de nouvelles habiletés cognitives, comme la curiosité intellectuelle, la concentration et une implication accrue dans leurs travaux (Crête, 2008 b).

Depuis 1995, chaque atelier d'alphabétisation a adopté l'apprentissage avec utilisation du traitement de texte. Compte tenu de son potentiel pédagogique à la fois pour les intervenants et les participants en alphabétisation, ainsi que de l'intérêt accru chez ces derniers, le Carrefour a accordé progressivement une place de plus en plus importante aux outils informatiques. Il a mis sur pied de nouveaux projets pour favoriser l'accès et l'appropriation des TIC par un plus grand public (De Coster et al., 2002 ; Alouache et al., 2002).

7.3.2 Les TIC comme pratiques communautaires de mobilisation pour l'émancipation citoyenne

En plus d'intégrer les outils informatiques dans les ateliers d'alphabétisation, le Carrefour a encouragé l'usage citoyen des TIC afin d'éviter l'exclusion et les inégalités causées par l'absence et/ou les difficultés d'appropriation de ces technologies.

En effet, les demandes de formation en informatique venant des résidents du quartier se sont multipliées depuis les années 1990, résultat de l'évolution rapide des TIC dans les différents secteurs de la société : éducation, emploi, réseaux de communication, administration, etc. Ces changements ont amené les intervenants du Carrefour à s'interroger sur la pertinence de l'usage des TIC : Quels sont les enjeux sociaux et économiques de l'utilisation de ces technologies ? Quelle place devraient avoir les TIC dans le contexte d'éducation populaire ? Quel rôle devrait jouer le Carrefour dans ces mouvements de l'évolution technologique ? Quelle est la pertinence pour le Carrefour d'adopter ces outils ? Pour répondre à ces interrogations, le Carrefour a mené en 1999, en étroite collaboration avec Communautaire, une

démarche de réflexion collective. Les résultats de ces réflexions ont montré la nécessité de renforcer l'introduction des TIC en tant que moyen de lutte contre la pauvreté et l'exclusion du quartier :

Au départ, le secteur informatique, ce qu'on a voulu au début, c'est contrer l'exclusion. C'était vraiment l'optique dans laquelle on a mis tout ça sur pied [...] Mais non seulement l'exclusion, mais aussi c'était un levier contre la pauvreté. Parce que si on aidait les gens pour apprendre l'informatique, ils se débrouillaient au niveau démocratique, au niveau de l'emploi. Mais, même au Carrefour, l'informatique est allée trop vite. Un moment donné l'équipe a senti le besoin de réfléchir : est-ce que l'informatique est un outil d'éducation populaire ? Est-ce qu'on répondait à un besoin ? Est-ce qu'on est en train de créer un besoin ? Donc, pendant une année, on a arrêté le développement, puis on a fait venir les gens de Communauté. C'est comme ça que notre collaboration a commencé pour nous aider un petit peu à évaluer les besoins. Est-ce qu'on a notre place ? Est-ce que c'était une bonne chose ? Puis quand l'année de réflexion s'est terminée, on s'est dit : « Oui, il faut y aller ! » (Entrevue n°12, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

C'est dans cette optique que l'organisme a décidé d'investir davantage dans le secteur informatique. Ce dernier, comme le secteur d'alphabétisation, est devenu un des axes prioritaires d'intervention du Carrefour, afin de répondre aux demandes et aux besoins des citoyens. Cela a nécessité la mise en place d'un laboratoire informatique où on trouve 11 ordinateurs récents disponibles pour l'accès libre et les ateliers de formation.

Notons que, pour évaluer les besoins en accès et en formation de la population du quartier, à l'été 2001, le Carrefour a réalisé un sondage auprès des ménages et des groupes communautaires de Pointe-Saint-Charles. Les résultats de ce sondage ont mis en évidence l'existence, au sein de la population locale, d'une fracture numérique en matière d'âges, de scolarités et de revenus. Plus de la moitié de la population (55 %) n'était pas connectée à Internet. Parmi les principaux facteurs de non-connexion, l'âge, le revenu et la scolarité étaient les plus importants. Alors que 55 % des adultes

âgées de 18 à 34 ans étaient branchés à Internet à partir de leur domicile, seulement 16 % des adultes âgés de 55 ans et plus déclaraient avoir Internet à la maison. Parmi les ménages ayant un revenu annuel de plus de 65 000 \$, deux tiers (67 %) étaient connectés à la maison, comparé à seulement 32 % chez les ménages gagnant moins de 25 000 \$. Quant aux besoins, plus d'un ménage sur deux (56 %) a exprimé le besoin d'une formation sur l'utilisation d'Internet, incluant l'initiation, la recherche d'informations, la création de sites web, le courrier électronique et l'utilisation avancée d'Internet. Les données ont également révélé que les groupes populaires œuvrant dans la défense des droits étaient les moins formés et les moins équipés (Alouache et al. 2002). La profondeur de ce fossé numérique a poussé le Carrefour à poursuivre ses engagements dans la lutte contre la disparité numérique afin de répondre aux besoins de la population et des organismes locaux en matière d'accès à Internet et d'utilisation du matériel informatique.

Selon le Carrefour, au fil du temps, si le niveau des équipements s'est beaucoup amélioré, aujourd'hui, l'accès et la formation demeurent encore un grand besoin de la population locale, tel que nous l'explique la responsable de la formation informatique :

[le besoin sur] la formation comme je vous dis [...] à l'époque, c'était plus que 50 %. Mais je dirais que [...] depuis au moins 3 ou 4 ans, ça reste stable à 50 % [...] Puis il y a une chose qui joue aussi dans les besoins de formation, c'est que les technologies changent. Même si les gens ont eu des formations [...] Je regarde, nous, on a changé complètement les systèmes d'exploitation. Puis la bureautique, on est passé à Windows 7, à Office 2010. Puis, c'est comme des interfaces complètement différentes. Donc, les gens viennent se former même s'ils ont déjà eu des formations auparavant. C'est ceux qui disent : c'est comme si je recommençais ! C'est sûr qu'il y a quand même quelque chose d'acquis au niveau de la souris, du clavier, de l'environnement. Mais par rapport aux outils eux-mêmes, c'est complètement différent (Entrevue n°12, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

L'appropriation des TIC demeure un levier puissant du développement tant individuel que collectif. Il est donc essentiel que les citoyens du quartier puissent y accéder et bénéficier des ressources et opportunités offertes par ces technologies, afin d'améliorer leurs conditions de vie. Dans le cas contraire, la fracture numérique ne ferait qu'alourdir le fardeau de la pauvreté et de l'exclusion de la population la plus défavorisée, telle celle du quartier Pointe-Saint-Charles. À cet égard, le Carrefour poursuit ses activités, en favorisant l'accès, la formation et l'appropriation des TIC, considérés comme des moyens pour atteindre l'objectif de lutter contre la pauvreté et l'exclusion et de favoriser l'exercice de la citoyenneté et la participation collective des citoyens du quartier.

Le Carrefour a joué un rôle pionnier en matière de lutte contre la fracture numérique du quartier. L'organisme devient aujourd'hui le lieu principal d'accès et de formation à l'informatique pour les résidents du quartier et ceux des quartiers environnants. Les participants peuvent y suivre des formations ou avoir accès à Internet :

les premières années, il n'y avait rien dans le Sud-Ouest. Il y avait la bibliothèque Saint-Charles, c'est tout! Nous, on est vraiment un précurseur [...] Il n'y avait pas beaucoup de monde qui connaissait. Puis pendant longtemps, on a vraiment travaillé en collaboration avec le Centre local d'emploi, avec RESO qui est notre CDEC, puis la bibliothèque. Quand les ordinateurs sont arrivés à Pointe-Saint-Charles, les filles ne savaient même pas les utiliser. Donc, il fallait que les gens soient vraiment autonomes [...] Je me souviens les personnes qui étaient là, à l'époque, c'étaient des personnes de notre âge ou un peu plus âgées. Donc ils nous réfèrent les gens : t'as un problème, va prendre un cours au Carrefour. La même chose pour le Centre local d'emploi. Les gens qui sont en recherche d'emploi, soit parce que leur emploi avait changé, ou parce que pour trouver un emploi, il faut connaître l'informatique (Entrevue n°13, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

Tel qu'une participante nous raconte :

[...] j'ai pas l'ordinateur, je suis allée à la bibliothèque de Pointe-Saint-Charles. Puis, à la bibliothèque de Pointe-Saint-Charles, j'ai demandé si les autres donnaient des cours de base, pour connaître un peu tout ça. Là, c'est les autres qui m'ont dit qu'il y avait une place que [...] ici, il y a les cours de base, d'initiation informatique. Là, j'ai suivi un cours. Madame X m'a donné le cours de base. J'ai appris plein de choses : comment aller sur Internet, comment faire un courriel. Un moment donné, faire des photos, mettre des photos dedans, chercher l'information, Wikipédia, c'est comme les dictionnaires. Chercher toute sorte de choses qu'on veut savoir. Puis, au fil du temps, j'ai eu des cours plus avancés, comme le logiciel de photo Grimpe 2, qui est un logiciel libre. On peut corriger des photos, pour les améliorer, pour les mettre plus belles [...] avec les cours libres ici, qui se donnent tous les jeudis, les ateliers libres. Un moment donné, il y a eu quelqu'un [les animateurs du PAC-IJ] qui a pu me former là-dessus (Entrevue n ° 15, focus group).

L'accès libre à l'ordinateur et à l'Internet est devenu la porte d'entrée pour le Carrefour. Souvent, les personnes sont d'abord attirées par l'accès à Internet, mais elles découvrent et participent ensuite à d'autres activités sur place. Rappelons que le Carrefour fait partie des réseaux PAC d'Industrie Canada. Il maintient un rapport de partenariat avec Communautique lequel lui fournit les animateurs de formation dans le cadre du PAC-IJ :

[...] Si je regarde les dernières années [...] il y a des gens qui sont maintenant dans l'alpha. Il y a des gens qui sont en couture [...] C'est une porte d'entrée intéressante. Parce que tout le monde a besoin de l'informatique. Parce qu'on a posé des questions à l'époque. Puis on n'était pas pour les cours individuels. Nous, c'est vraiment comme quelque chose de collectif. On n'est pas pour donner un service. Nous, ce qu'on veut, c'est les gens qui font les démarches. Mais je pense que ça a fait la preuve (Entrevue n ° 13, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

Les fonctions principales du secteur informatique du Carrefour sont d'offrir des ateliers réguliers sur l'initiation à l'ordinateur, sur les fonctions avancées des logiciels bureautiques, etc. La formation en groupe est d'une durée de 13 semaines :

- L'atelier d'initiation à l'ordinateur est destiné aux travailleurs et aux parents qui veulent s'initier ou se familiariser au fonctionnement de l'ordinateur et à ses périphériques, au langage propre à l'informatique et à certains logiciels éducatifs.
- L'atelier de bureautique s'adresse aux personnes ayant suivi l'atelier d'initiation ou ayant une connaissance de base en informatique. Les sessions portent sur l'apprentissage des fonctions plus avancées de logiciels bureautiques, comme Windows, Word, Excel, Internet, Courriel, sécurité et dépannage, etc.
- L'atelier libre supervisé est offert aux personnes n'ayant pas d'équipement et aux participants d'ateliers d'initiation et de bureautique. Ces derniers viennent pour pratiquer les notions apprises. Aussi, il s'adresse aux personnes peu scolarisées qui viennent chercher un soutien personnalisé.
- L'atelier de soutien technique et de dépannage porte sur différentes thématiques : sécurité, entretien, nouveautés technologiques, etc.

Il y a aussi les formations personnalisées offertes selon les besoins et les compétences des participants, soit l'initiation, soit la bureautique, soit la création de pages Web, soit le dépannage informatique, etc. Chaque séance de formation individuelle dure généralement trois heures et peut être renouvelée deux fois (Rapport d'activités, 2001-2010). Ce qu'il faudrait souligner, c'est la gratuité des services de l'accès public et des formations, même pendant les périodes de difficultés financières du Carrefour :

Parce qu'au Carrefour, on a vraiment une philosophie d'essayer [...] que les activités soient gratuites [...] généralement les formations, que ce soit dans les ateliers ou ces formations là, il n'y a pas de carte de membre payante non-plus. N'importe qui peut entrer au Carrefour, puis bénéficier de ces formations

(Entrevue n ° 13, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

Les statistiques montrent que pendant dix ans (2001-2011), 2 892 personnes ont suivi les ateliers d'informatique. On y ajoute 776 personnes qui ont bénéficié de formations destinées aux personnes analphabètes et ayant une déficience intellectuelle. Les résultats confirment que les femmes, les personnes sans emploi et les personnes de plus de 50 ans constituent la plus grande partie des participants (Tableau 25). En outre, une proportion importante (89,9 %) de participants exprime le désir de revenir aux ateliers, ce qui illustre le désir de gens de continuer à apprendre et la création d'un sens d'appartenance à l'égard du Carrefour (Tableau 26). D'ailleurs, les résultats indiquent que le milieu communautaire, le monde informel (ami et famille) constituent les principales sources d'information pour que les gens prennent connaissance des formations informatiques (Tableau 27).

Tableau 25 : Statistiques des participants (2001-2010)

Participants		Formations pour grand public	Formation pour les personnes analphabètes et ayant une déficience intellectuelle
		2892	776
Sexe (%)	Femmes	65,5	64,4
	Hommes	34,5	35,6
Âge (%)	-18 ans	0,7	0,3
	18-30 ans	10,2	8,1
	31-50 ans	41,6	42,9
	+ 50	47,4	48,7
Statut (%)	En emploi	22	16,8
	Sans emploi	48	62,7
	Étudiant(e)	7,3	1,2
	Retraité (e)	22,7	19,3
Déjà utilisé ordinateur et Internet (%)	Jamais	34	34,3
	Oui, mais très peu	65,8	65,7

Source : Communautaire, Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles, 2001-2010

Tableau 26 : Intention de revenir

Pensez-vous revenir à cette activité?			
Oui	Non	Ne sait pas	P/R
674	13	63	2142
89,9 %	1,7 %	8,4 %	74,1 %

Source : Communautaire, Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles, 2001-2010

Tableau 27 : Sources de connaissance de la formation informatique du Carrefour

Comment avez-vous pris connaissance du projet Internet?				
Amis, famille	Bibliothèque	Centre d'emploi	Journaux	Boîte à lettres
352	37	98	23	32
22,5 %	2,4 %	6,3 %	1,5 %	2,0 %
Activité dans la communauté	Babillard	Autre organisme	Organisme où je suis	Autre
197	137	135	496	54
12,6 %	8,8 %	8,6 %	31,8 %	3,5 %

Source : Communautaire, Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles, 2001-2010

Quant aux usages, l'Internet et la bureautique constituent les deux principales fonctions les plus utilisées par les participants. Par exemple, le traitement de textes, la recherche d'emploi, la rédaction de CV, les services gouvernementaux en ligne, les photos, la recherche d'informations (par exemple les informations sur la santé), constituent les demandes les plus fréquentes. Les courriels constituent, pour les personnes âgées ou les immigrants en particulier, un outil de contact essentiel.

Les résultats sont encourageants. Les effets sont positifs en ce qui concerne le combat à l'isolement, à l'exclusion et à la pauvreté. Les participants apprennent à se servir des outils TIC dans les différents aspects touchant leur vie quotidienne : la recherche d'emploi, l'utilisation des services gouvernementaux en ligne, l'aide aux parents à l'encadrement de leurs enfants dans l'utilisation sécuritaire et éducative des TIC, etc. (Carrefour, Rapport d'activités 2009-2010) :

[...] il y a des gens qui viennent juste pour apprendre comment faire quelque chose. Il y a ceux qui sont à la recherche d'emploi, donc ces gens-là, ils

viennent apprendre l'informatique pour améliorer leur chance de trouver un job ou de garder leur job. Donc, je dirais ça aide, ça aide à contrer l'exclusion, ça aide également à sortir les gens de la pauvreté, puis ça continue à former les gens. Donc, c'est sûr que les actions qu'on pose, elles ont une très très nette influence sur la pauvreté, l'exclusion. C'est très clair (Entrevue n ° 12, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

Un des participants nous dit :

Moi, je savais juste ouvrir l'ordinateur, puis fermer, puis [formatrice] m'a donné confiance, me disait que j'étais capable de [...] puis les élèves qui étaient là aussi [...] qui m'aidaient beaucoup et qui me disaient que j'étais capable (Entrevue n ° 16, focus group).

Les services mis en place ne se limitent pas au simple accès à Internet ou aux formations. Ils incorporent l'émancipation citoyenne comme la finalité. Le Carrefour cherche à pousser les populations à s'outiller pour développer les usages citoyens afin de participer aux échanges sociaux et aux mobilisations de la communauté et de défendre les enjeux du quartier :

On ne fait pas juste de l'accès ou de la formation. On l'a comme intégré. Il y a le blogue qui travaille beaucoup sur l'expression démocratique, la citoyenneté (Entrevue n ° 12, avec les responsables de formation en alphabétisation et en informatique).

Une participante nous affirme :

[Avec les ateliers] j'ai appris le sens des responsabilités [...] j'avais appris comment, juste en participant, aujourd'hui, j'allais me battre pour les employés, puis pour les participants (Entrevue n ° 16, avec le focus group).

Les ateliers continuent à susciter beaucoup d'enthousiasme. La demande de la population est toujours très forte. Comme nous l'avons décrit plus haut, l'évolution

continue et le niveau des connaissances exigé par les TIC risquent d'élargir la fracture numérique dans les secteurs où les retards initiaux étaient forts (Dupuy, 2007 ; Soupizet, 2005). Face à ce défi, le Carrefour s'engage à assurer la continuité et la qualité des ateliers et des activités.

Cependant, ces dernières années, le Carrefour vit l'effet des compressions budgétaires imposées par les gouvernements (par exemple en 2005 et en 2007 à propos des subventions fédérales⁶¹). Pour trouver des solutions, l'organisme consacre beaucoup d'énergie à la recherche de financement. Il s'est penché sur une stratégie multi-ressources basée sur la diversité des activités. Il a lancé différents projets et soumis des demandes de financement auprès des différents bailleurs de fonds. En plus, il poursuit des démarches récurrentes d'autofinancement, comme la campagne de dons, l'entente de services avec les autres organismes, les soirées de solidarité, même des diminutions de dépenses. En juin 2009, il s'est engagé dans un processus de rationalisation des services en supprimant certaines activités et postes afin d'éviter un déficit.

La pluralité des sources de financements lui donne une certaine solidité pour maintenir ses activités. La force du Carrefour réside dans la collaboration, sous forme de concertation, de représentation, d'analyse politique ou bien de soutien technique, avec les autres organismes qui travaillent pour la démocratisation des TIC et la promotion sociale du milieu. Autrement dit, les actions du Carrefour sont ancrées dans un réseau de partenariat à la fois aux niveaux local et national, avec les différents organismes engagés dans la défense des droits des citoyens et dans la lutte contre la fracture numérique.

⁶¹ Parlement du Canada, Délibérations du comité sénatorial permanent des Affaires sociales, des sciences et de la technologie 16 février 2007, http://www.parl.gc.ca/Content/SEN/Committee/391/soci/18ev-f.htm?comm_id=47&Language=F&Parl=39&Ses=1

7.3.3 Le Carrefour dans les actions collectives de lutte contre l'exclusion sociale et numérique

Si au début, le Carrefour a pris l'initiative de se lancer seul dans l'expérimentation pour intégrer les outils TIC dans les apprentissages en alphabétisation, l'organisme a su s'allier rapidement des partenaires pour faire avancer la mission de concevoir ces outils comme un moyen alternatif de développement des groupes défavorisés. Sa réputation, concernant la lutte contre la pauvreté et l'exclusion à travers son engagement et son approche de l'éducation populaire, ainsi que son enracinement local lui ont donné par ailleurs la légitimité nécessaire pour amener les acteurs locaux et supralocaux à joindre leur action visant à contrer l'exclusion économique et sociale causée par la fracture numérique.

La collaboration avec les organismes du milieu constitue une des bases du développement du Carrefour. Par les diverses activités de concertation, de collaboration et de représentation, l'organisme travaille avec les acteurs de différents secteurs pour défendre les droits de la population défavorisée et pour mener des actions collectives de lutte contre la pauvreté.

La vision de l'éducation populaire lui permet d'intervenir dans différents secteurs : alphabétisation, éducation, défense des droits, famille, intégration des personnes handicapées, communauté et informatique, etc. Cette diversité a donné une flexibilité au Carrefour dans ses champs d'intervention en lui permettant de mobiliser différentes ressources d'une façon créative.

Rappelons que la population de Pointe-Saint-Charles a développé une forte culture de lutte sociale. Son réseau communautaire, avec quelques trentaines d'organismes, est l'un des plus dynamiques et stimulants du Québec (Blanchet, 1978 ; Bélanger et Lévesque, 1992). Cette assise a fait que le Carrefour bénéficie d'un large partenariat local. En plus de mettre en commun les informations, les visions et les approches de mobilisation sur les dossiers qui ont des impacts sur les enjeux et les

conditions de vie locaux, le Carrefour collabore aussi avec des acteurs qui viennent de l'extérieur du territoire. Parmi ses partenaires, mentionnons la Clinique communautaire de Pointe-Saint-Charles, le Centre Saint-Paul, le Regroupement économique et social du Sud-ouest, la Bibliothèque de Pointe St-Charles, le Comité d'Éducation aux Adultes de la Petite-Bourgone et Saint-Henri, le Club populaire des consommateurs, le Regroupement des cuisines collectives du Québec, la Fondation québécoise pour l'alphabétisation, le Mouvement des Personnes D'abord de Montréal, le Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine, Centraide de Montréal, l'Office des Personnes Handicapées, l'Alliance des six centres d'éducation populaire de Montréal, la Table régionale des organismes volontaires d'éducation populaire de Montréal, l'Institut de coopération pour l'éducation des adultes, etc. Le Carrefour mise sur le partenariat avec ces acteurs issus des milieux communautaire, privé et public, afin de mobiliser des ressources endogènes et exogènes lesquelles sont très importantes dans la réalisation de leurs activités (Rapports d'activité 2003-2011).

De ce fait, les interventions du Carrefour couvrent divers dossiers locaux reliés à l'amélioration des conditions de vie et à la défense des droits des citoyens. Pour ne citer qu'un exemple, au niveau du quartier, il participe aux comités de la Table de concertation d'Action-Gardien sur les questions liées au développement local, aux menaces et aux occasions de la gentrification, à la crise du logement, au maintien des gens dans leur milieu, à la lutte à la pauvreté, à la reconnaissance et au financement de l'action communautaire autonome, etc. De plus, il s'implique dans les discussions sur des dossiers d'importance pour les citoyens tels le redéveloppement du terrain des anciens ateliers ferroviaires du Canadien National, la réfection de l'échangeur Turcot, les opérations de développement immobilier, etc.

Le secteur informatique constitue un axe important d'action du Carrefour. Pour cela, il entretient un partenariat très étroit avec Communautique. La responsable du secteur informatique du Carrefour siège au conseil d'administration de

Communautaire depuis plusieurs années. Ses implications lui permettent d'y apporter une expertise de base, à l'égard de la formation et de l'évaluation des besoins de la population défavorisée à l'échelle locale. Dans le cadre des programmes PAC-IJ et PAC-AH, les animateurs formés par Communautaire viennent au Carrefour pour assurer la formation et l'animation pour le service d'accès libre à Internet où les citoyens peuvent recevoir des cours individuels. Ils donnent également le soutien technique dans les ateliers. En plus, le Carrefour a assumé la coordination de 7 groupes communautaires du Sud-Ouest, à titre de fiduciaire, pour les projets PAC et Inforoute — Point d'accès — Initiation de la population. Ce sont des groupes qui travaillent pour l'intégration des exclus sociaux, des personnes faiblement scolarisées, des aînées, et des immigrants, etc. :

- Regroupement économique et social du Sud-ouest (RESO) : soutien à l'emploi ou au retour aux études.
- Comité d'Éducation aux Adultes de la Petite-Bourgone et Saint-Henri (CÉDA) : éducation populaire.
- Centre communautaire Tyndale St Georges : centre d'employabilité anglophone.
- Centre Récréatif, Culturel et Sportif St-Zotique (CRCS) : centre de loisirs.
- Centre de loisirs Monseigneur Pigeon : centre de loisirs.
- Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu (ACHIM) : coopérative d'habitation pour aînés.
- YMCA de Pointe-Saint-Charles : centre anglophone de loisirs, essentiellement des jeunes.

Le Carrefour montre un souci constant d'arrimer ses interventions avec les outils numériques. Le développement de réseaux sociaux est ainsi devenu un nouvel axe d'intervention. En plus de jouer un rôle dans le combat contre l'analphabétisme, cette nouvelle initiative vise à offrir aux participants un nouveau lieu d'informations et de communication, de débat social et de prise de parole, afin de favoriser l'exercice de la citoyenneté et la participation.

7.3.4 Un « autre réseau social » — nouvel espace de participation citoyenne et de mobilisation informationnelle

Le Carrefour s'est montré très actif dans le développement d'outils innovants afin de créer des espaces de participation citoyenne. La mobilisation informationnelle s'avère essentielle à l'organisation d'activités collectives : concertation, mobilisation, revendication, prise de parole des citoyens, etc. Aux outils traditionnels, comme la presse écrite, le journal, le magazine, l'image, le vidéo, etc., s'ajoutent les nouveaux supports numériques, comme les réseaux sociaux susceptibles de contribuer à innover en termes d'activités d'éducation populaire.

7.3.4.1 Réseaux sociaux : ambivalences et opportunités pour l'émancipation

Avant d'entrer dans le projet de réseaux sociaux du Carrefour, il convient de revenir sur l'ambiguïté de ces réseaux de réseaux quant à leur contribution à l'interactivité humaine. Depuis leur apparition au milieu des années 1990⁶², les réseaux sociaux numériques ont connu une montée fulgurante. Ces dispositifs sociotechniques interactifs permettent d'instaurer des liens sociaux et de créer de nouvelles possibilités de communication, de partage et de collaboration, voire d'atténuer les barrières de la dispersion de certains groupes culturels, comme c'est le cas pour la communauté francophone hors-Québec (Gilbert, 1998). Certains prédisent, comme Wellman (2001), que la société est passée d'une communauté de porte-à-porte ou de lieu à lieu à une d'individu à individu et de rôle à rôle. D'autres soulignent que le développement démocratique dans et par le réseau Internet dépend non seulement des usagers, de leur situation socioculturelle et des pratiques

⁶² Le premier site de réseaux sociaux est le *classmates.com*, apparu aux États-Unis en 1995, avec pour fonction spécifique de fournir une plate-forme aux utilisateurs pour reconstituer leurs contacts interrompus.

développées, mais aussi de la configuration sociotechnique fixée par ses concepteurs et du contexte sociohistorique dans lequel il prend place (Vedel, 2003 ; George, 2001, 2008). Quant à Boucher-Petrovic et Combès (2009), les présuppositions de l'émancipation des citoyens/Internaute par les réseaux Web 2.0 sont ambivalentes. Si ces dispositifs numériques promettent d'offrir la possibilité d'expression à chacun, il faut tout de même faire la distinction entre l'individualisme promu par les acteurs de la Société de l'information et une émancipation qui conjugue à la fois la dimension collective et individuelle, à l'image de la conception développée par le milieu de l'éducation populaire.

Il importe de ne pas adhérer à un mythe déterministe qui conclut que l'espace de socialisation de l'être humain serait conduit uniquement par des médiations techniques et que la société actuelle dite de l'information se transformerait en un ensemble de non-lieux. En effet, les réseaux modernes pourraient constituer un outil supplémentaire d'exclusion et de pauvreté pour certaines catégories de la population si ces dernières n'ont pas la possibilité d'y accéder. Cela dit, les avantages sont conditionnés par l'accès aux équipements et aux infrastructures, et par leur utilisation appropriée.

Ce contexte explique l'émergence du projet de blogue mis en place par le Carrefour qui cherche à développer un « autre réseau social » considéré comme un nouveau terrain d'action permettant de mettre en place de nouvelles pratiques sur la base de la dimension sociale et de la participation citoyenne.

7.3.4.2 Le Blogue de la Pointe — un nouvel outil de participation citoyenne et un nouvel espace public de solidarité

En effet, au cours de ces deux dernières années, les navigations web chez les participants progressent rapidement. Les réseaux sociaux, comme Facebook, attirent

de plus en plus l'attention. Les pratiques d'écriture autonome s'accroissent avec la mise en ligne de petits textes ou de travaux d'ateliers. Ces activités créent en même temps une grande fierté chez les personnes qui, auparavant, ont éprouvé des déficiences au niveau de l'écriture ou étaient invisibles dans la société.

L'enthousiasme et l'intérêt éveillés par ces nouvelles pratiques numériques ont mené les organisateurs du Carrefour à examiner la possibilité d'élaborer un nouveau champ d'activités qui aurait pour finalité de créer un nouvel espace comme un support complémentaire aux efforts de favorisation de prise de parole des citoyens, de mobilisation informationnelle et de réduction de l'analphabétisme. Et cet espace devait aussi permettre un accès facile aux participants afin de stimuler leur intérêt et de faciliter leur implication. Ainsi, en 2009, l'organisme a mis sur pied le projet « Prendre sa place ». Ce dernier est devenu aujourd'hui le « Blogue de la Pointe »⁶³ (Blogue ci-dessous).

Conçu comme une nouvelle forme d'espace public citoyen plutôt que comme un simple outil d'information et de travail, le Blogue est vu comme un lieu de vie collective, de débat social et d'éducation, mais aussi un lieu d'apprentissage de l'écriture où les intervenants encouragent et accompagnent les personnes faiblement alphabétisées dans leurs pratiques d'écriture autonome. La mise en place de contenus sur Internet offre un élargissement de l'espace d'expression, d'échange, d'interaction, de contestation ou encore de production de savoirs citoyens lesquels s'ajoutent aux modalités différentes de participation citoyenne à la vie publique. Les participants s'en sont vite appropriés et le Blogue est devenu un lieu achalandé. Par exemple, les statistiques sur la période de janvier à juin 2011 ont enregistré 1751 visites. Les participants partagent leurs écrits et racontent leurs expériences, sans se soucier des fautes :

⁶³ Site Internet : <http://carrefourpop.org/blog/>

Le blogue me fait participer, ou prendre contact avec les gens du carrefour. Le blogue encore me donne l'occasion de pratiquer et peut servir à tout le monde... pour moi c'est une source de renseignements pour avoir de l'information et les actualités et recevoir les nouvelles du quartier. Et savoir ce qui se passe dans les autres organismes (Récits extraits de Blogue).

L'autopublication est un des principaux usages du Blogue. Cette pratique permet aux participants de développer le goût d'écrire, de communiquer, de partager et de reprendre confiance en soi.

L'exposition d'images est également une pratique très courante du Blogue. La méthode d'animation par photolangage permet de nourrir la créativité des participants. Elle crée également une facilité dans les transmissions des messages. Les participants s'expriment sur des sujets ou événements particuliers, par exemple sur le dossier du terrain Canadien National, la mobilisation pour apporter l'appui au mouvement Occupons Montréal, la participation aux activités de la Semaine québécoise de la déficience intellectuelle, etc.

Le réseau social est un outil qui, au départ, favorise la libération de la parole individuelle. Or, dans le cadre de l'éducation populaire pratiquée au Carrefour, les intervenants ont pris soin de contourner cet angle individuel pour développer une approche collective. Ainsi, l'objectif est de développer le Blogue comme un espace public commun de solidarité, d'émancipation et de réflexion critique. Il est conçu et géré par les citoyens du quartier en leur permettant de mieux agir sur le milieu, de faire entendre leur voix, de prendre position dans les enjeux locaux et de prendre leur place dans la société.

Pour ce faire, le Carrefour a fait preuve de créativité. Le Blogue est intégré dans les ateliers d'alphabétisation et de formation en informatique. Les échanges et les discussions se déroulent autour de scénarios construits à partir de situations d'actualité locale, surtout à partir des besoins et des idées exprimés par les participants. Selon les responsables du Carrefour, un scénario original et adapté à

l'approche d'éducation populaire fait partie des conditions de réussite. Le processus passe d'abord par la sensibilisation des participants pour qu'ils puissent réfléchir et entamer ensuite le passage d'un point de vue du « je » à celui du « nous », de l'individu au collectif (De Coster et al. 2002). Pour ne citer qu'un exemple, au printemps 2012, le Carrefour a vécu une situation difficile : la menace de fermeture de ses locaux à cause d'un conflit sur la réparation de son bâtiment, vieux de 125 ans. En effet, la question du financement des travaux de réparation s'est posée entre le propriétaire (Commission Scolaire de Montréal) et le ministère de l'Éducation. Les citoyens ont réagi en multipliant leurs messages et réactions sur le Blogue :

il faut se battre pour garder le carrefour ouvert pour qu'il puisse continuer sa vocation et continuer à changer la vie des gens du quartier [...] Carrefour devrait continuer de fonctionner ! [...] surtout, dans l'éducation qui est très importante pour la société dans le temps où nous sommes rendus.

Le Carrefour c'est le cœur de Pointe, car il est né de la volonté des gens du quartier de FAIRE ensemble, de FAIRE autrement. Un lieu ouvert et animé à l'image d'une solidarité qui fait toute la différence au quotidien. Le Carrefour c'est CHEZ NOUS!

Le Carrefour est plus qu'utile! Il est [...] un lieu où on comprend notre propre valeur, une lumière dans l'obscurité d'un système qui délaisse les plus vulnérables et une famille qui soutient tous ceux qui franchissent ces portes . (Récits extraits de Blogue)

Les échanges et les discussions ont contribué à renforcer l'esprit de solidarité et le sentiment d'appartenance des participants qui se sont mobilisés pour un objectif commun : « pour sauver le Carrefour ! » (Blogue). Soulignons que les intervenants ont joué un rôle essentiel d'animation dans la sensibilisation et l'accompagnement des participants dans leur exercice de la citoyenneté et leur participation à la vie publique.

Les interactions et les revendications à travers les réseaux numériques se transforment souvent en actions réelles de mobilisation collective. Par exemple, le Carrefour s'est impliqué, avec les groupes communautaires de la Table de concertation Action-Gardien, dans le dossier du redéveloppement du terrain du Canadien National. C'est une opération populaire par laquelle les citoyens du quartier se sont mobilisés pour que cet ancien parc industriel de 35 hectares soit récupéré et devienne un projet à vocation communautaire et une réponse aux besoins locaux.

Ainsi, le Blogue a servi d'outil dans la diffusion des informations et dans la mobilisation sociale. Le partage d'informations a été fondamental pour que le mouvement prenne de l'ampleur. En plus de relayer les messages de revendication provenant de l'ensemble des groupes communautaires en mettant en ligne des vidéos et des idées collectives, une vague de solidarité s'est créée et a conduit à une multitude d'actions, dont les animations sociales, un photo-roman pour refléter les préoccupations des habitants (Figure 17), l'élaboration de propositions de développement pour le terrain du Canadien National et les terrains avoisinants, des lettres signées adressées au maire de l'arrondissement (au total, quelque 70 lettres), des opérations porte-à-porte récoltant plus de 800 pétitions, la prise de parole de nombreux participants, etc.

Figure 17 : Photo-roman pour le mouvement du terrain du CN



Source : Carrefour, 2010

Les résultats ont été significatifs, avec l'obtention de plusieurs gains et l'abandon par le promoteur des éléments contestés (Action Gardien, 2012)⁶⁴. Le Blogue affirme son rôle d'outil de mobilisation informationnelle dans les activités du Carrefour. L'échange entre les instances publiques, le regroupement communautaire et les citoyens a permis d'instaurer un mouvement « *bottom-up* » de propositions et de contre-propositions en fonction des besoins locaux.

En somme, le Blogue constitue un modèle alternatif d'espace public de représentation collective qui fait davantage appel à la participation de groupes exclus. Il favorise la prise de conscience, voire la prise en charge des enjeux locaux. Les enjeux ayant ancrage local permettent de concilier le monde réel et les réseaux sociaux virtuels et parviennent à former des blogueurs militants plutôt que de simples consommateurs.

Conclusion

La force du Carrefour vient en grande partie de la variété et de la combinaison de ses diverses actions citoyennes et communautaires et de ses diverses ressources endogènes et exogènes. Les réseaux à l'échelle locale et supralocale, les connexions avec différents secteurs, la dynamique de ces articulations sont autant de facteurs cruciaux dans la réalisation de ses projets. Le Carrefour a investi beaucoup d'énergie à collaborer avec des partenaires de l'extérieur du territoire et de différents secteurs. La concertation et la mobilisation des ressources exogènes présentent une de ses bases principales du développement. Il bénéficie d'une forte conscience territoriale

⁶⁴ Source : Action Gardien, juin 2012,
<http://actiongardien.org/sites/actiongardien.org/files/LettreOuvrte-CN.pdf>

forgée par une longue tradition de mobilisation communautaire. Basé sur cette dynamique locale, l'organisme spécialisé en éducation populaire a réussi à construire un leadership local en matière de formation sur les TIC et à les intégrer d'une façon créative dans leurs actions de lutte sociale, à la fois dans la dimension individuelle et collective.

INITIATIVES LOCALES POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE : ÉVOLUTION ET FACTEURS DE RÉUSSITE

Dans ce dernier chapitre, nous discuterons des résultats de notre recherche. L'objectif est d'apporter des éléments de réponse à notre question principale, qui était : dans quelle mesure les initiatives communautaires locales favorisent-elles l'appropriation des TIC par des collectivités socialement défavorisées, dans le contexte de la redéfinition des politiques publiques ?

Rappelons que notre hypothèse générale soutenait qu'il y a eu une baisse de l'aide publique aux programmes favorisant la connexion aux réseaux numériques des groupes les plus défavorisés et que cela a fait émerger des actions communautaires locales lesquelles se sont organisées de façon innovante pour assurer leur mission et répondre aux besoins de leurs communautés. Nous avons montré au chapitre V que les politiques publiques canadiennes privilégient les aspects économiques des TIC au détriment des dimensions sociales. Mais les résultats obtenus au chapitre VI nous ont amenée à revoir notre hypothèse. Ces résultats nous montrent que l'évolution des politiques publiques, au cours des dernières années, a poussé certains organismes à redéfinir leur mission d'origine pour trouver des solutions alternatives de financement lesquelles vont finalement correspondre aux priorités dictées par les institutions

publiques, et faire dériver les organismes de leur vocation communautaire. Ces constatations nous ont amenée à examiner deux cas de figure : les groupes communautaires qui modifient leur mission pour s'adapter aux modes de financement public et ceux qui continuent à lutter pour maintenir leur mission communautaire d'origine.

Les résultats du chapitre VII montrent que c'est à l'échelle locale qu'émergent le plus d'initiatives de mobilisation des ressources ancrées dans l'action communautaire. Notre analyse du Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles (Carrefour) nous a permis d'identifier trois facteurs pouvant expliquer comment l'organisme a réussi à mobiliser des ressources qui lui ont permis de réaliser son projet d'inclusion numérique. Premièrement, les résultats mettent en évidence l'importance de la construction sociohistorique de la communauté locale en ce qui concerne la capacité des acteurs de cette collectivité de lancer des initiatives locales. Les actions collectives fondées sur la base d'une forte identité locale et d'une conscience territoriale apparaissent comme des solutions intéressantes pour la lutte contre les problèmes de pauvreté et d'exclusion auxquels font face certaines populations locales. C'est ce modèle d'action qui s'est mis en œuvre pour lutter pour la solidarité numérique visée par les différentes parties prenantes locales et surlocales qui se sont mobilisés pour lutter contre la fracture numérique. Deuxièmement, nous avons montré que le Carrefour possède une forte capacité pour mobiliser les réseaux d'acteurs et pour utiliser les ressources publiques de façon créative. Cette capacité d'assurer un leadership local fort constitue un facteur du dynamisme du groupe. Les résultats ont mis en évidence aussi un troisième élément essentiel pour la réussite de ce type d'initiatives : la capacité d'intégrer les TIC dans la mission de l'organisme, en prenant en compte les dimensions tant individuelle que collective de l'exclusion numérique et de l'exclusion sociale. Les pratiques citoyennes nécessitent non seulement l'accès des populations défavorisées aux outils techniques, mais aussi la mobilisation de ces populations pour qu'elles s'émancipent

puis participent, par le biais de l'appropriation des TIC, aux actions collectives visant l'amélioration des conditions de vie de la communauté.

Ce chapitre se compose de quatre sections. Nous aborderons, dans un premier temps, l'évolution et les caractéristiques des politiques publiques en rapport avec les TIC, particulièrement celles qui visent à corriger l'exclusion et la fracture numérique. Notre objectif est de mettre en évidence les principales orientations publiques. Dans la deuxième section, nous présenterons les stratégies des organismes pour s'adapter aux fluctuations des programmes publics. Dans la troisième partie, nous discuterons des facteurs de réussite des initiatives locales de lutte contre l'exclusion numérique. C'est en retournant au cas du Carrefour que nous verrons comment les dynamiques locales sont déterminantes dans la construction des actions de mobilisation des ressources et la réalisation des projets d'inclusion numérique. Dans la dernière section, nous ferons la synthèse des contributions du Carrefour à la cohésion sociale.

8.1 Les politiques sociales à visée numérique : quelle évolution et quelles orientations ?

Le Chapitre V, consacré aux politiques publiques en appui à l'inclusion numérique, a porté sur les trois paliers gouvernementaux, fédéral, provincial et municipal, pour identifier les orientations et les stratégies publiques visant à connecter les groupes défavorisés, mais surtout à fournir des moyens pour qu'ils puissent s'approprier les TIC, afin de corriger les disparités culturelles, économiques et sociales dans lesquelles s'inscrit la fracture numérique.

Nous avons constaté que c'est à partir des années 1990 que l'importance attribuée aux TIC par les gouvernements a connu un essor significatif. C'est dans ces années-là que le gouvernement a lancé la stratégie canadienne pour l'autoroute de l'information, dans laquelle les nouvelles technologies de communication sont

perçues comme un levier de croissance pour l'économie nationale. À cet égard, cette période a été une décennie charnière pour le lancement des programmes numériques. Au niveau fédéral, 16 programmes en lien avec les TIC ont été identifiés, sous la tutelle d'Industrie Canada, parmi lesquels seulement 3 visaient l'inclusion numérique. C'est dans cette vague que le thème de l'appropriation et l'accès aux TIC par les communautés défavorisées a émergé. Il a fait son entrée au niveau fédéral à travers le PAC. La mission d'origine du PAC était de réduire le fossé numérique dans les zones rurales afin de contribuer au commerce électronique. Allant au-delà de cet objectif économique, le programme a contribué significativement à réduire la fracture numérique sur un plan territorial. Au niveau provincial, les programmes ont également démarré au milieu des années 1990. Pour la période 1995-2000, nous avons comptabilisé 8 programmes visant les réseaux scolaires, les organismes communautaires et les familles, ainsi que les municipalités rurales et urbaines. Au niveau de la Ville de Montréal, notre enquête documentaire et nos entrevues menées auprès des responsables de programmes municipaux nous ont montré qu'il n'y a pas eu de politiques spécifiques à ce niveau pour faire des TIC un outil de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Revenons au niveau fédéral. Pendant dix ans (1995-2004), la « Connectivité » a été la priorité du gouvernement avec pour objectif de faire du Canada le pays le plus branché du monde. Cette stratégie de développement a permis au Canada de devenir le premier pays du monde à connecter toutes ses écoles et bibliothèques publiques à Internet à la fin des années 1990. En 2004, a fait son apparition la « Cyberéconomie », ce qui a entraîné des choix qui ont eu des effets négatifs dans le financement des programmes sociaux, tel le PAC qui a vu une diminution de son financement.

Les années 2000 se sont avérées difficiles pour les programmes destinés aux populations exclues des réseaux numériques. Les programmes sociaux ont été peu nombreux et ont souvent été les premières victimes des restrictions des dépenses publiques. Un seul nouveau programme fédéral en faveur des milieux

communautaires a été lancé pendant cette période⁶⁵. Aussi, le Québec a dû attendre jusqu'à la fin des années 2000 avant de voir naître 3 nouvelles initiatives en appui aux TIC.

Au printemps 2012, le gouvernement a décidé d'abolir le PAC après 17 ans d'existence. L'évolution de ce programme est une parfaite illustration des politiques numériques ayant des dimensions économiques comme objectif principal.

Les autorités reconnaissaient l'existence des disparités auxquelles faisaient face les groupes démunis, en termes d'accès et d'usage des TIC, et la nécessité de combler ce fossé. Cependant, les mesures adoptées se basant sur un déterminisme techno-économique dicté par les impératifs économiques, n'établissaient pas de rapport entre les outils numériques et l'exclusion. La pauvreté est loin d'être le sujet principal de préoccupation. Pour ne citer qu'un exemple, en 2004, quand le conseil de la science et de la technologie a mené des démarches pour élaborer une stratégie de recherche et de transfert sur le thème de la pauvreté, le lien entre les besoins de connexion et la pauvreté n'a pas été pris en considération.

8.2 Les initiatives communautaires en réponse aux réductions des fonds publics

La question de la connexion des groupes défavorisés s'est inscrite dans l'agenda politique des années 1990. Pourtant, dans les années 2000, les soutiens accordés aux programmes sociaux se sont progressivement réduits. Nous rappellerons ici comment ces restrictions ont touché les actions communautaires pour la démocratisation des TIC et les stratégies que ces groupes ont adoptées pour y faire face.

⁶⁵ GI-TI a été lancé en 2000. PAC-AH peut être considéré comme un projet du PAC.

Les premières actions militantes québécoises visant à démystifier l'informatique dans les milieux communautaires remontent au début des années 1980, à l'époque du premier virage technologique. Ces mouvements ont dénoncé l'absence de soutiens publics aux populations défavorisées et ont mis en évidence un danger d'exclusion numérique. Rappelons que les politiques publiques de l'époque se concentraient essentiellement sur les milieux d'affaires et de l'éducation.

Le « Sommet de l'économie et de l'emploi » de 1996 a marqué la reconnaissance du rôle que jouent les groupes communautaires et de l'économie sociale dans le développement économique et donc dans le champ des TIC. C'est pendant ce sommet que Communautique, un projet soutenu par le Chantier de l'économie sociale, a obtenu l'appui du ministère des Communications. Notons que c'était la première fois qu'un projet communautaire était retenu dans le cadre du Fonds de l'autoroute de l'information, ce qui a légitimé le milieu communautaire en tant qu'acteur concernant les politiques numériques sur le plan provincial et lui a permis de jouer plus tard un rôle important au niveau fédéral.

Pour sa part, Communautique est devenu une instance de concertation communautaire pour les organismes œuvrant dans le champ de la démocratisation des TIC. Avec des partenaires sociaux provenant de différentes régions et de divers secteurs du Québec, Communautique a multiplié les actions de sensibilisation, d'échanges, de mobilisation et de réflexion sur les possibilités et l'impact des outils informatiques pour accroître les actions communautaires et améliorer les conditions de vie des groupes défavorisés. Un résultat significatif de ces actions a été la construction de réseaux territoriaux et sectoriels par lesquels des groupes pouvaient partager des ressources, mener des représentations et participer à des négociations publiques pour sensibiliser les instances publiques à la nécessité de connecter les groupes défavorisés.

Les programmes lancés par le gouvernement du Québec à la fin des années 1990 et au début des années 2000 ont permis aux groupes communautaires de multiplier les actions de collaboration et de consolider leur rayonnement auprès des communautés qu'ils représentaient. Le programme « Inforoute – Points d'accès – Initiation de la population » a donné un coup de pouce aux organismes locaux, comme le Carrefour, lui permettant de devenir un acteur de premier plan dans les actions locales de lutte contre l'exclusion numérique. Avec l'aide de ce programme, un réseau de point d'accès communautaire à Internet a été créé pour mettre à la disposition des populations locales des activités de sensibilisation et de formation. Chaque organisme œuvrant à l'échelle locale a agi comme une interface entre les partenaires locaux et les organismes extérieurs ou les gouvernements.

Par la suite, les résultats d'Inforoute ont été consolidés par le programme PAC. En définitive, avec ces deux programmes, les groupes communautaires sont parvenus à expérimenter une approche alternative de développement des projets numériques dans laquelle le milieu communautaire était un acteur de premier plan pour répondre aux besoins des groupes démunis. Malgré cette expérimentation, la mobilisation communautaire pour la démocratisation des TIC est restée un défi permanent pour les organismes compte tenu des contraintes en termes de ressources financières et humaines, ainsi que de l'évolution continue des technologies. Le retrait progressif de l'aide financière survenu à partir des années 2000 a eu des effets considérables sur les groupes communautaires, sur leur fonctionnement et sur les services offerts aux populations défavorisées. La recherche de financement a parfois fait dériver ces organismes de leurs missions sociales premières.

Les chapitres VI et VII ont illustré deux attitudes différentes face aux contraintes financières: celles de Communautique et du Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. Communautique a tenté d'élargir le spectre de ses champs d'action. Cela a eu pour conséquence de susciter des conflits en créant une compétition entre des organismes du milieu communautaire. De plus, avec la création

de Mandalab, Communautique a voulu développer un modèle d'innovation ouverte afin de séduire de nouvelles entreprises et de créer de nouveaux marchés locaux et régionaux. Au moment de notre enquête en 2011, il était difficile de prédire l'avenir de Communautique. Néanmoins, plusieurs partenaires communautaires nous ont fait part de leurs inquiétudes concernant la disparition d'un organisme de concertation dans le champ de la lutte communautaire contre l'exclusion numérique.

Dans le cas du Carrefour, l'organisme a connu plusieurs compressions de son financement public. Sa force a résidé dans sa façon créative de mobiliser un vaste réseau de ressources à différentes échelles et provenant de différents secteurs afin de diversifier ses sources de revenus. Son leadership dans les actions d'éducation populaire et de lutte contre l'exclusion numérique, ainsi qu'un fort ancrage dans la communauté locale, lui ont facilité les choses. De plus, des démarches de rationalisation des services et d'autofinancement ont contribué à maintenir son budget en équilibre.

Il demeure que les restrictions budgétaires ont créé de la concurrence entre les groupes communautaires. Cette compétition a généré des conflits et modifié la force des actions communautaires. Si certains organismes ont pu conserver une action favorisant l'inclusion numérique des personnes démunies, d'autres ont été forcés de revoir leur mission d'origine. Ces derniers laissent croire que leurs nouvelles orientations peuvent continuer à répondre aux besoins des communautés concernées. Mais on peut se demander si ces orientations ne résultent pas plutôt d'une projection de besoins plutôt que d'être une réponse aux besoins réels. Ces dernières années, des études ont montré que, dans certains secteurs communautaires, le modèle québécois de partenariat basé sur la co-construction se déplace de plus en plus vers celui de co-production, dans lequel les organismes communautaires n'obtiennent qu'un rôle de sous-traitants ou de prestataires de services (Jetté, Vaillancourt et Bergeron-Gaudin ; 2011). Dans ce cadre, c'est le gouvernement qui dicte les principales stratégies à

suivre aux organisations communautaires. Est-ce l'avenir réservé aux organismes qui luttent contre la fracture numérique ?

8.3 Les initiatives d'inclusion numérique à l'échelle locale

Nous avons abordé les difficultés auxquelles font face les organismes communautaires pour assurer la pérennité de leurs projets en matière de solidarité numérique. Quelles sont les conditions qui pourraient améliorer les actions de ces organismes pour favoriser l'accès et l'appropriation des TIC par les groupes exclus ou en risque d'exclusion dans un contexte où les politiques publiques sont moins favorables aux programmes sociaux ? Les résultats présentés dans le chapitre VII nous montrent que le Carrefour, organisme bien ancré localement, est mieux outillé pour mobiliser des ressources endogènes et exogènes et pour mettre en place des pratiques citoyennes faites pour et par les populations locales leur permettant de développer l'estime de soi, l'autonomie et les capacités pour prendre leur place dans la société.

L'approche adoptée par le Carrefour pour répondre aux réductions des financements publics consiste en une mobilisation accrue de ressources et en une concertation élargie avec des partenaires à la fois à l'échelle locale et supralocale, en incluant les acteurs communautaires. Le Carrefour, tout en s'arrimant aux divers programmes et en profitant de diverses occasions, a tenu à préserver sa mission centrale, c'est-à-dire de continuer à fournir des services aux groupes défavorisés du quartier. Cette approche est possible grâce à la force de l'identité locale qui a incité les acteurs à participer à des actions collectives de développement local, et, grâce au leadership assuré par le Carrefour, lequel joue un rôle fondamental dans la mobilisation de ressources. Cette approche est possible aussi grâce à l'intégration des usages des TIC dans la réalisation des missions communautaires.

Cette approche s'inscrit dans la tradition des mouvements communautaires du quartier Pointe-Saint-Charles. L'histoire écrite par les mouvements ouvrier et communautaire de lutte contre les effets désastreux des transformations industrielles et urbaines a donné au quartier une riche identité de solidarité et d'entraide locale. Ceci constitue un facteur important pour la mobilisation de ressources non seulement endogènes mais aussi exogènes. C'est grâce à cette identité que le Carrefour est parvenu à rassembler les populations et les groupes locaux et à mettre en place des stratégies socialement innovantes.

Les initiatives locales sont efficaces lorsqu'elles s'appuient sur l'engagement de la communauté. Cet engagement se crée lorsque les populations prennent conscience qu'elles ont la capacité de réussir et qu'elles sont reconnues individuellement et collectivement (Klein et Champagne, 2011). Le renforcement de l'estime de soi contribue à nourrir le sentiment d'appartenance des populations marginalisées à leur propre milieu. C'est sur ce type de stratégie que mise le Carrefour pour que les personnes exclues puissent participer à ses activités et développer des capacités pour s'inscrire dans des actions collectives. Le fait d'avoir mis à la disposition de ces personnes un accès à des dispositifs informatiques et à des formations leur permettant de se connecter à Internet et d'utiliser des outils de communication et d'information, telles les ateliers d'alphabétisation assistés par l'ordinateur, la mise en ligne de travaux d'ateliers, la communication par email, ou encore la participation aux discussions et aux débats du blogue de l'organisme, a créé une grande fierté chez les participants. L'apprentissage et l'appropriation des outils informatiques sont devenus un outil de prise de parole, donc un facteur de prise de confiance pour les personnes exclues.

L'implication de longue date du Carrefour dans les mouvements d'éducation populaire, lui a permis de devenir une référence dans le monde communautaire. Par ses implications dans différents organismes de concertation (Communautique,

RGPAQ, etc.), le Carrefour a dépassé les limites de son territoire premier d'intervention. Ainsi, il s'est imposé comme un acteur incontournable à l'échelle de la ville et de la province. Ce positionnement a renforcé sa crédibilité auprès des instances publiques. Il faut souligner que la capacité du Carrefour à mobiliser différentes ressources financières a été cruciale pour la réalisation de ses projets. La diversité de ses champs d'intervention (éducation, famille, informatique, etc.) lui a donné plus de flexibilité pour combiner des ressources.

En s'alliant aux différents organismes et regroupements communautaires, le Carrefour s'est impliqué activement dans les mobilisations collectives pour revendiquer des solutions aux problèmes des groupes défavorisés, telles les démarches pour le maintien du PAC ou bien pour le soutien aux projets de revitalisation locale. Ces actions collectives ont été possibles grâce aux dynamiques de concertation sociale pour la réalisation d'objectifs communs tels la réduction de la pauvreté et de l'exclusion et l'amélioration des conditions de vie des groupes démunis.

Le troisième facteur qui explique l'efficacité du Carrefour est sa capacité d'intégrer des dispositifs numériques dans la mission de l'organisme. Pour ce faire, une conception des usages selon leurs dimensions à la fois collective et individuelle a été vitale. La force du Carrefour repose sur sa capacité de combiner, de façon créative, des outils techniques et des pratiques d'éducation populaire. Les ateliers d'alphabétisation et les cours d'informatique ont été conjugués à des démarches d'animation sociale et de mobilisation collective. Les contenus des ateliers ont été conçus de façon à intégrer le rôle stratégique des TIC dans des actions d'éducation populaire articulées autour de trois facteurs : l'identité communautaire du quartier Pointe-Saint-Charles, l'éducation à une forme de « conscience territoriale » des enjeux locaux, et l'« émancipation » des individus, le but étant de renforcer la capacité de réflexion et d'expression des personnes exclues. Cela leur a permis de développer des projets personnels et de s'engager dans des projets collectifs, tels le

Blogue, qui a donné naissance à un nouvel espace citoyen qui encourageait les résidents à réfléchir sur leurs conditions de vie, à développer une responsabilité sociale citoyenne et à participer aux mouvements collectifs.

8.4 De la solidarité numérique à la cohésion sociale

En dernière analyse, il appert que les actions menées par le Carrefour ont eu des effets positifs sur la cohésion sociale. Ces effets se sont manifestés dans deux axes principaux : l'inclusion numérique et sociale menant à l'émancipation citoyenne des personnes exclues et la collaboration et la concertation avec les autres organismes pour mener des actions collectives permettant de défendre des intérêts communs.

Le Carrefour représente maintenant non seulement un lieu d'accès et de formation informatique des citoyens du quartier, mais aussi un lieu d'appartenance et de rassemblement qui favorise l'échange, l'entraide et la participation des citoyens aux débats et aux prises de décisions.

Les démarches mises en place par le Carrefour caractérisent une expérience d'innovation sociale en ce qui concerne l'inclusion numérique des personnes marginalisées, partiellement analphabètes ou ayant des déficiences intellectuelles souvent négligées par la logique de développement inspirée par le déterminisme technologique. Le Carrefour a fait preuve de créativité dans la conception d'outils d'expression et de participation citoyenne. Les initiatives pour l'accès et l'apprentissage des outils numériques en vue de favoriser l'émancipation citoyenne s'inscrivent dans une perspective de lutte collective pour la transformation sociale et l'amélioration des conditions de vie des populations.

En se positionnant comme un acteur clé dans le champ de la lutte contre l'exclusion numérique, l'organisme a su bâtir un vaste réseau d'acteurs agissant

ensemble pour corriger les disparités culturelles, économiques et sociales causées par la fracture numérique. Ce réseau d'acteurs a facilité son action dans les processus de mobilisation de ressources et d'organisation d'activités. Cela lui a permis de faire face aux restrictions budgétaires afin de maintenir la continuité des projets et de répondre aux besoins de la population et des organismes locaux en matière d'appropriation des TIC et de soutenir les actions collectives de lutte sociale, à l'échelle locale ou supralocale.

Notre recherche révèle que les organismes bien ancrés localement sont mieux armés pour mobiliser des ressources et développer des initiatives innovantes permettant de pallier les difficultés provoquées par les changements de contexte politique. Le Carrefour a fait preuve de créativité pour organiser la mobilisation de ressources endogènes et exogènes afin de réaliser ses projets pour la communauté locale. Son leadership dans la lutte contre l'exclusion numérique et dans le mouvement communautaire, ainsi que sa capacité à inventer des nouvelles pratiques citoyennes, ont été des facteurs lui permettant de réussir.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Des travaux réalisés au cours de dernières années ont permis de faire d'importantes avancées dans la compréhension des crises économiques et financières. Ils montrent que ces crises sont intimement liées à la conception de l'économie capitaliste mise en place depuis les années 1970 (Théret, 2008a, 2008b, 2011). Baptisé « capitalisme informationnel » (Castells, 1999), cette nouvelle phase du capitalisme est plus connue sous le nom de « société de l'information ». Cette appellation a été utilisée, d'une certaine manière, par les différents acteurs du monde politique, économique et des médias comme un instrument de légitimation des politiques inspirées du déterminisme techno-économique et de la transformation du concept d'État-nation en celui d'entreprise-nation. Un tel développement a eu pour effet d'intensifier les inégalités existantes et de provoquer de nouvelles fractures socioterritoriales, dont la « fracture numérique ». Cette fracture se traduit par des disparités entre les populations qui n'ont pas la possibilité de bénéficier des opportunités offertes par la connexion aux réseaux numériques et celles qui en bénéficient pleinement. La croissance des inégalités sociales provoquées par la fracture numérique explique l'émergence de nouveaux mouvements d'opposition dans lesquels les militants s'outillent avec des dispositifs techniques leur permettant de réinventer les méthodes, les pratiques et les espaces traditionnels d'action, afin de créer un modèle alternatif de développement au profit des groupes démunis laissés pour compte par l'économie néolibérale et le désengagement de l'État. Les

organismes communautaires revendiquent une reconnaissance politique des besoins des personnes défavorisées face à un processus de développement techno-centré. L'accès et l'appropriation des TIC, sont à la fois le moyen d'action et la finalité par lesquels les militants cherchent à équiper les populations défavorisées pour qu'elles puissent se prendre en charge et participer à la lutte collective contre les processus qui mènent à l'exclusion et la pauvreté.

Notre thèse s'inscrit dans ce contexte. Notre recherche a cherché à mettre en évidence les initiatives communautaires visant à favoriser la démocratisation des TIC auprès des groupes défavorisés de la ville de Montréal. Nous avons voulu montrer l'évolution et les caractéristiques de ce mouvement, la manière dont les organismes communautaires montréalais réagissent face à l'exclusion numérique et expérimentent de nouvelles pratiques pour assurer l'accès et l'appropriation des TIC par les populations exclues. Nous avons voulu apporter des éclairages sur le potentiel d'un modèle de développement alternatif organisé par les acteurs sociaux à l'échelle locale pour faire face à la fracture numérique.

À ce propos, nous avons formulé la question principale de recherche suivante: dans quelle mesure les initiatives communautaires locales favorisent-elles l'appropriation des TIC par des collectivités socialement défavorisées, dans le contexte de la redéfinition des politiques publiques? Cette question générale nous a conduite à poser quatre questions spécifiques :

- Quels sont les programmes mis en œuvre par les instances publiques à l'égard de l'exclusion numérique des groupes défavorisés?
- Quelles stratégies adoptent les organismes communautaires en réponse aux politiques publiques?
- Quelles sont les pratiques innovantes des organismes communautaires facilitant l'émergence d'un « autre » modèle de développement des TIC en faveur de groupes défavorisés?

- Dans quelle mesure ces pratiques ont-elles un effet sur l'inclusion et la cohésion sociale des collectivités?

Notre hypothèse générale soutenait que les organismes à l'échelle locale réagissent à la réduction des ressources accordées par les politiques sociales publiques et lancent des initiatives innovantes permettant de répondre aux besoins des groupes locaux. Notre première hypothèse secondaire postulait que les politiques sociales gouvernementales en matière de TIC tendent à réduire les ressources accordées à des projets favorisant les populations les plus défavorisées. Dans la deuxième hypothèse secondaire, nous avons soutenu que les organisations œuvrant à l'échelle locale peuvent générer des initiatives leur permettant de faire face à ces réductions. Notre troisième hypothèse secondaire a avancé que les initiatives locales les plus efficaces sont celles qui s'appuient sur une forte solidarité locale et parviennent à combiner les actions d'inclusion numérique avec d'autres types d'actions locales et surlocales. Notre dernière hypothèse secondaire a soutenu qu'en saisissant les ressources et les opportunités offertes par les TIC, des personnes exclues peuvent s'inscrire dans des réseaux conduisant à la diminution des inégalités sociales, au renforcement de l'exercice de la citoyenneté et à l'amélioration de leurs conditions de vie.

Nos résultats ont permis de conclure que des organismes bien ancrés localement peuvent trouver des approches innovantes pour mobiliser des ressources endogènes et exogènes qui leur permettent de pallier les difficultés provoquées par le nouveau contexte politique afin de maintenir la continuité des projets de type inclusion numérique. Les TIC, combinées à d'autres types d'actions collectives, s'avèrent un dispositif essentiel de lutte contre l'exclusion et la pauvreté des personnes en leur permettant de se valoriser et d'améliorer leur qualité de vie à la fois individuellement et collectivement. Ces résultats ressortent du processus de validation de nos quatre hypothèses.

Nous avons d'abord montré que les financements publics destinés aux programmes sociaux se sont continuellement érodés au fil de la dernière décennie. L'analyse a montré que les gouvernements ont été conscients de l'écart en ce qui concerne l'accès aux ressources numériques entre les territoires couverts et les régions non desservies et ont cherché à combler cette disparité pour les zones rurales. Mais l'approche adoptée a surtout visé les problèmes d'infrastructure et ont laissé la fonction de développement des services entre les mains du marché.

Ce contexte nous a ensuite conduite à constater que la redéfinition des politiques publiques pour accélérer la croissance et la compétitivité économique a modifié le mouvement communautaire québécois dans le domaine de la lutte contre la fracture et l'exclusion numérique. L'analyse a montré une évolution des actions communautaires au cours des trente dernières années, allant de pair avec l'évolution des politiques publiques. Les initiatives pour la démystification de l'informatique auprès des populations délaissées ont émergé en réaction à l'absence de soutien public. Les politiques budgétaires restrictives ont provoqué la transformation du « modèle québécois » du mouvement communautaire. Certains organismes, devant se confronter constamment aux contraintes financières, ont été obligés d'adapter leur mission de développement aux choix des politiques publiques. Parfois, ces changements sont allés jusqu'à reléguer au second plan leur vocation communautaire.

Cette évolution des actions communautaires nous a amenée à nous intéresser aux organismes qui ont résisté et ont continué d'assurer leur mission sociale. L'étude de cas a confirmé les avantages d'une dynamique locale construite sur la base d'une identité positive et d'une conscience territoriale. L'organisme étudié a développé un leadership au niveau local et sectoriel qui lui a permis de mieux mobiliser les ressources internes et externes nécessaires pour la réalisation de ses projets pour et par les populations locales.

Au terme de notre recherche, nous avons répondu à notre question principale. Le cas du Carrefour est un exemple d'actions communautaires susceptibles de circonscrire le périmètre d'une nouvelle solidarité dans laquelle les TIC sont utilisées pour développer de nouvelles pratiques pour l'insertion sociale de différents groupes et communautés défavorisés. C'est en s'arrimant à un ensemble d'actions articulées autour de la vie collective que le Carrefour intègre les outils TIC dans des actions d'éducation populaire, visant à renforcer la capacité d'émancipation des personnes vulnérables et défavorisées et à les amener à participer à des actions collectives. Ces actions ont des effets positifs sur la cohésion sociale de la communauté locale et du territoire.

Notre recherche a permis d'aborder des problèmes théoriques et empiriques concernant la place des TIC dans la recherche de l'équilibre entre le développement économique et les besoins sociaux. Au niveau théorique, tout d'abord, notre recherche a contribué à enrichir la compréhension de l'évolution des politiques numériques menées par les gouvernements fédéral, provincial, et municipal, en particulier celles ayant pour objectif la connexion des groupes défavorisés. Dès le début de notre recherche, nous avons remarqué que peu d'informations existaient sur ce sujet. Nous avons ainsi contribué à mieux cerner la place qu'accordent les gouvernements dans leurs politiques aux problèmes de l'exclusion numérique. Nous avons montré que les interventions publiques se concentrent sur les fonctions opérationnelles et économiques des TIC, tandis que peu de mesures s'adressent aux populations faisant face à l'exclusion sociale et à la pauvreté causées par l'absence ou l'insuffisance d'accès aux TIC.

Notre deuxième apport théorique consiste à avoir montré la situation critique de l'exclusion numérique dans les pays du nord à travers l'exemple de Montréal. En effet, la fracture numérique est généralement un sujet réservé aux pays du Sud. Mais, nous avons démontré que la recherche d'une solution pour lutter contre la fracture numérique est tout aussi importante pour les pays du Nord. L'analyse de

l'infopauvreté dans la ville de Montréal a ainsi permis d'enrichir nos connaissances sur une caractéristique commune aux grandes métropoles : le fossé existant entre le volontarisme politique visant à créer des métropoles numériques d'une part, et la situation critique des groupes marginalisés vis-à-vis la fracture numérique, de l'autre. En effet, il n'existe pas beaucoup de recherches approfondies sur les formes de militance faisant usage d'actions dites « numériques » à l'échelle locale, sur leurs évolutions, ainsi que sur les impacts réels de ces actions sur les groupes défavorisés locaux.

Le troisième apport théorique de notre thèse a donc consisté à enrichir la connaissance sur les initiatives communautaires dans lesquelles l'accès et l'appropriation des TIC constituent à la fois un moyen et une finalité. Nous avons confirmé que les actions communautaires ont des effets significatifs quant à la réduction de l'exclusion numérique et sociale. Nous avons, par ailleurs, montré le côté fragile du mouvement communautaire québécois causé par l'incertitude constante pesant sur les financements publics. Dans un climat où le pouvoir politique est essentiellement axé sur les problématiques économiques, les besoins sociaux passent au second plan. C'est pourquoi le modèle québécois basé sur la co-construction des politiques a fonctionné différemment pour le secteur des TIC. Les restrictions budgétaires publiques ont créé des tensions au sein des réseaux communautaires qui ont eu pour effet d'affaiblir la force collective de ces réseaux. Ainsi, on a vu se mettre en place un nouveau rapport de partenariat dans lequel les groupes communautaires ont davantage joué un rôle de sous-traitant ou de prestataires de services par rapport aux projets des pouvoirs publics.

Cette problématique nous a ainsi conduite à étudier les trajectoires de construction de la solidarité numérique dans des organismes qui sont parvenus à garder le cap quant à leur mission d'inclusion numérique. Les actions de solidarité numérique se présentent sous forme de démarches de collaboration et de concertation afin de bâtir des partenariats avec les mouvements de lutte contre l'exclusion

numérique et sociale. Notre étude de cas nous a permis de proposer une conceptualisation de la solidarité numérique tirée du caractère dynamique des actions menées dans le cas du Carrefour. L'organisme a réussi à mobiliser d'autres groupes communautaires pour agir ensemble et militer pour une reconnaissance politique des besoins des groupes défavorisés en matière d'accès et d'appropriation des TIC, moyens techniques cruciaux pour permettre à ces groupes de participer aux processus économiques, sociaux, et politiques. C'est autour de ces réseaux de solidarité que les communautés ont pu se mobiliser et mettre sur pied des initiatives innovantes. De nouvelles pratiques citoyennes ont été développées et insérées dans un ensemble d'actions collectives permettant d'outiller les citoyens afin qu'ils puissent prendre toute leur place dans la société.

Du point de vue empirique, nous considérons que notre recherche a contribué à apporter un éclairage nouveau sur la combinaison des facteurs qui déterminent la réussite des actions communautaires, particulièrement dans le champ de la lutte contre la fracture et l'exclusion numérique. Les résultats de notre recherche montrent la nécessité de comprendre la dynamique locale sur laquelle se construisent l'identité et la solidarité territoriale pour mener des actions collectives innovantes. Les éléments fondamentaux de réussite reposent sur un fort capital social fondé sur une proximité culturelle et spatiale, relationnelle et organisationnelle, sur un leadership local et sectoriel ainsi que sur une capacité d'imaginer de nouveaux usages citoyens.

Notre recherche a également contribué à mieux comprendre la place importante qu'occupe la question des usages dans la réduction de la fracture numérique. Les résultats ont montré que la résolution de ce problème dépend plus de la capacité des citoyens à faire un usage approprié des technologies que de la simple accessibilité aux infrastructures ou aux contenus. L'analyse du cas du Carrefour a permis d'identifier un cadre d'action *bottom-up*. Les dispositifs techniques sont mobilisés dans une dynamique de développement collectif où les usagers jouent un rôle actif et agissent aussi bien comme des utilisateurs que comme des concepteurs.

Bien que cette recherche ait été conduite en respectant des critères scientifiques rigoureux, nous avons été confrontée à certaines limites concernant l'accès à l'information gouvernementale, voire même communautaires et à la transférabilité des résultats. En effet, il est extrêmement difficile d'avoir accès aux informations gouvernementales ou d'arriver à joindre des responsables travaillant dans les administrations publiques. Nos demandes de rencontres sont souvent restées lettre morte. Si parfois, nous avons réussi à obtenir des interviews téléphoniques, les informations fournies ont été souvent de type « politique ». Par conséquent, et malgré le fait que nous pensions qu'il eût été plus pertinent de pouvoir confronter les données documentaires aux entrevues, une grande partie de nos données concernant les politiques publiques proviennent d'informations disponibles sur les sites-web des gouvernements (budget des dépenses, programmes, etc.). Par souci de rigueur, nous avons essayé de rassembler un maximum d'informations sur les caractéristiques des politiques publiques liées aux TIC.

Nous avons également rencontré des difficultés pour joindre certains organismes communautaires, en particulier ceux ayant joué un rôle majeur dans le domaine numérique. Cette difficulté serait-elle l'illustration d'un climat de compétition au sein du milieu communautaire ?

Le deuxième biais de notre étude de cas concerne le fait qu'elle se situe dans un quartier connu pour ses mobilisations communautaires. Le Carrefour a toujours disposé d'un ancrage local fort pour soutenir ses actions. Ce biais limite la possibilité de généraliser les constatations faites à partir de cette étude de cas.

Ces limites nous amènent à réfléchir à des perspectives de recherches futures. Il serait intéressant d'ouvrir notre espace de recherche à d'autres territoires, pour déterminer les dynamiques locales qui tendent à réduire la fracture numérique. Il serait également pertinent de mener ces recherches dans d'autres contextes institutionnels pour mieux comprendre les différents positionnements politiques dans le domaine des TIC et l'effet que peuvent avoir les interventions politiques pour

corriger ou aggraver les situations d'exclusion sociale causées par l'absence ou l'insuffisance d'usage des TIC.

En définitive, cette thèse constitue une contribution modeste mais importante à la recherche sur les actions communautaires menées à l'échelle locale pour la démocratisation des TIC. Le cas du Carrefour montre que l'enracinement local et un certain leadership dans la lutte contre l'exclusion numérique procure la légitimité nécessaire pour amener des acteurs supra-locaux à se rassembler autour d'actions communes. Dans ce réseau de solidarité co-construit par les acteurs communautaires et les populations, le Carrefour a su également utiliser de façon innovante les TIC dans des actions d'éducation populaire et de revitalisation locale. L'accès et l'appropriation des TIC par les populations défavorisées leur ont permis de participer à la vie du quartier et d'améliorer leurs conditions de vie. Nous avons souligné le rôle essentiel des usages pour amener des personnes exclues à s'impliquer dans le développement des contenus et à s'engager dans les mouvements collectifs. À cet égard, les résultats de notre recherche nous incitent à poursuivre notre étude sur la conception des usages pour que les processus d'inclusion numérique soient plus efficaces.

ANNEXE 1

SCHÉMA D'ENTREVUE

Fiche signalétique de la personne interviewée :

Date :

Heure :

Endroit :

Nom de l'organisation :

Nom de la personne :

Fonctions actuelles et antérieures :

Introduction

Présentation des objectifs de la recherche et des aspects éthiques.

Questions d'éclaircissement?

Signature du formulaire de consentement.

Section 1 : Questions sur l'organisation (et l'intervenant) : rôles et implications

1— Quelle est la mission de votre organisation ? Quelles sont la portée et la nature de son intervention ?

2— Depuis combien de temps existe-t-elle dans le milieu ? Comment a-t-elle émergé ? (Aborder l'ancrage et l'appartenance locale de l'organisation.)

3— Quels sont les types de programmes ou services que votre association fournit à ses membres ?

4— Quels sont les réseaux (sectoriels, inter/multi sectoriels, formels, informels) auxquels appartient votre organisation ? Vous-même ? (Aborder le maillage avec différentes organisations telles que Communautaire, Industrie Canada, @avenue.com, autres réseaux formels et informels, etc.)

5— Depuis combien de temps êtes-vous impliqué au sein de votre organisation ? À quel titre ? Quel est votre parcours socioprofessionnel ? (i.e. : votre formation académique, votre expérience professionnelle).

6— Quelle est la nature ou le niveau de votre implication (personnelle et organisationnelle) dans le projet ?

Section 2 : Questions sur les projets liés aux TIC (Internet, applications, etc.), leur émergence et leur évolution

7— Qui a eu l'idée de ces projets ? Comment ont-ils germé ?

8— Quel en a été l'élément déclencheur (besoin, problème, etc.) ?

9— Qui sont les principaux intervenants qui ont participé à l'émergence, à la réalisation des projets ainsi qu'à leurs différentes étapes (déterminer la mobilisation des ressources locales ou extérieures, déterminer le rôle et l'implication de chacun des intervenants, dont les acteurs locaux et non locaux/ privés, sociaux et publics, etc.) ?

10— Quelles sont les principales sources financières de ces projets ?

11— Quelles sont les autres ressources (informations, formation, ressources humaines, expertise, réseaux, contacts) qui ont contribué à l'émergence, à la planification et au développement de ces projets ?

12— Quel a été le rôle des instances municipales ou gouvernementales dans la mise en œuvre et l'évolution de ces projets ? Quels sont les programmes gouvernementaux utilisés ?

13— Est-ce qu'il y a des liens entre les projets d'accès Internet et d'autres types d'actions de votre organisme ? Travaillez-vous en collaboration et échangez-vous des informations concernant ces projets avec d'autres organisations ayant des missions analogues ? Y a-t-il des transferts d'expertise ?

14— Inspirez-vous d'autres expériences, d'autres projets ou d'autres initiatives ?

15— Quelles ont été les difficultés rencontrées, si elles ont eu lieu, lors de la mise en œuvre des projets ?

16— Comment ces difficultés ont-elles été surmontées ? Avez-vous dû faire des compromis entre les objectifs de votre organisation et d'autres objectifs pour que le projet puisse être soutenu, financé ou voir le jour ?

17— Avez-vous reçu des appuis particuliers pour la mise en œuvre de ces projets ? (Déterminer la nature et la motivation des différents appuis : politique, économique, social, etc., quand, pourquoi, comment, résultats obtenus, etc.)

18— Qui sont vos clientèles ciblées (chômeurs, femmes, personnes âgées, immigrants, handicapés, etc.) ?

19— Dans quelle mesure concentrez-vous vos efforts sur un groupe socialement défavorisé ?

20— Quels sont les types de services que les projets fournissent à leurs utilisateurs ?

21— Quelles sont les infrastructures disponibles et les ressources (personnel) d'accompagnement ?

22— Combien y a-t-il en moyenne d'utilisateurs par type de services ou de projets ?

Section 3 : Questions sur perception des répondants provenant des organisations concernant l'impact des projets vis-à-vis la lutte à la diminution des inégalités sociales et à l'amélioration de l'inclusion sociale

23— D'après vous, quels sont les effets des projets ? Est-ce que ces projets ont permis d'alléger les inégalités sociales ou l'exclusion de certaines populations ciblées ? Si oui, lesquelles et comment ? Au niveau du quartier ou à une échelle plus large ?

24— Une étude d'évaluation a-t-elle été menée sur l'impact des projets ?

25— Quels sont les effets des projets au niveau de la dynamique locale ? Ont-ils créé une nouvelle dynamique dans le milieu ? Aborder la question de la capacité d'agir collective (*entraide, empowerment*).

26— Est-ce que ces projets ont apporté des solutions à des populations défavorisées en termes de services (ou autres) ? Si oui, comment ?

27— Comment les projets permettent-ils de corriger les problèmes d'inégalité numérique et d'exclusion sociale ? (développement des compétences, emploi, inclusion, réseaux, etc.)

Section 4 : Questions pour les utilisateurs

28— Où résidez-vous ? Dans le quartier où se situe le projet auquel vous participez ou ailleurs ?

29— Quelle est votre situation socioprofessionnelle (étudiant, demandeur d'emploi, employé, retraité, etc.) ? Et votre tranche d'âge (de 24 ans, 24 -56 ans, +56 ans) ?

30— Ce lieu d'accès communautaire, est-il votre principal lieu de connexion à Internet ? Si non, quels sont les autres ?

31— Lorsque vous utilisez l'informatique, quels sont les usages principaux (personnels ; professionnels ; bureautique ; e-mail ; navigation Internet, recherches, actualités ; recherche d'emploi, création CV ; activités créatives dont multimédia, web, vidéo, photo ; réseaux sociaux dont blog, Facebook ; activités de loisirs et jeux ; chat dont dialogue en direct ; achat ou commande de biens ou de services ; services bancaires ou autres services financiers ; etc.) ?

32— Quel type d'information recherchez-vous par Internet (biens ; services de santé ; services publics en ligne, etc.) ?

33— Quelle est la fréquence de votre usage d'Internet ?

34— Quels sont les principaux obstacles rencontrés pour vous connecter et utiliser l'Internet ?

35— Comment évaluez-vous cet accès communautaire à Internet ? Dans quelle mesure bénéficiez-vous de cet accès (déterminer l'importance de l'accès et l'appropriation des TIC dans le processus d'inclusion sociale, d'amélioration des conditions de vie, etc.) ?

36— D'après vous, qui sont les principaux bénéficiaires de cet accès à Internet (minorités, immigrants, enfants, personnes âgées, personnes handicapées, femmes, etc.) ?

37— Qu'est-ce que vous pensez du rôle des organismes communautaires, au niveau du quartier, en regard de l'accès aux TIC et de l'inclusion sociale ?

ANNEXE 2

INFORMATION SUR LA THÈSE DE DOCTORAT

Ce projet de thèse est conduit dans le cadre d'un programme de doctorat en Études urbaines, offert conjointement par l'Université du Québec à Montréal et l'Institut National de la Recherche Scientifique. L'objectif de recherche vise à identifier les conditions et les démarches qui favorisent l'appropriation et l'accès aux *Technologies de l'information et de la communication* (TIC) par des personnes défavorisées, afin de leur permettre de contrer ou de réduire les processus qui mènent à leur exclusion. Nous nous intéressons aux stratégies et aux actions entreprises par les acteurs locaux, pour favoriser l'accès des secteurs défavorisés à des services numériques, afin d'améliorer leur condition de vie. Nous cherchons à recueillir des informations auprès de porteurs du projet, de partenaires sociaux, d'institutions formelles ou informelles et d'utilisateurs, et d'analyser leurs rôles dans le processus qui mènent à l'inclusion à travers l'utilisation des TIC.

La collecte d'information s'effectue principalement par des entrevues. Votre participation au projet consistera à accorder une entrevue d'environ une heure. Ces entrevues seront enregistrées et retranscrites pour en faciliter l'analyse. Les enregistrements audio ainsi que les informations tirées de nos discussions avec les répondant(e)s seront conservés dans des fichiers sécurisés. Aucune personne autre que la doctorante et son directeur n'aura accès à ces informations. Toutes les informations seront regroupées et traitées de façon à assurer la confidentialité des réponses et l'anonymat des répondant(e)s.

En participant à cette recherche, vous contribuerez à une meilleure compréhension de la problématique de l'exclusion sociale ainsi que du rôle que jouent les TIC dans le processus de l'inclusion sociale. S'il y a des questions auxquelles vous ne pouvez ou préférez ne pas répondre, vous êtes tout à fait libre de choisir de ne pas répondre sans avoir à fournir de raisons et sans inconvénients pour vous. Sachez par ailleurs qu'à titre de participant(e) volontaire à cette étude, vous avez la possibilité de vous en retirer à tout moment si vous le jugez nécessaire. Vous trouverez ci-joints deux exemplaires d'un formulaire de consentement que nous vous demandons de signer si vous acceptez de nous accorder l'entrevue. L'objectif de ce formulaire est de démontrer que les responsables de la recherche ont le souci de protéger le droit des personnes qui participent à la recherche. Avant de signer le formulaire, vous pouvez, si vous le désirez, demander à la doctorante toutes les informations supplémentaires que vous jugerez à propos sur ce projet de thèse.

Nous vous remercions de votre collaboration.

Contact :

Ping Huang, Doctorante, UQAM

514-987-3000 poste 2584

Juan-Luis Klein, Directeur de recherche, UQAM

514-987-3000 poste 8909

ANNEXE 3

FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

J'ai pris connaissance du projet de recherche décrit dans la lettre d'information.

J'ai été informé(e), oralement et par écrit, des objectifs du projet, de ses méthodes de cueillette des données et des modalités de ma participation au projet.

J'ai également été informé(e) :

- a) de la façon par laquelle la chercheuse assurera la confidentialité des données et protégera les renseignements recueillis,
- b) de mon droit de mettre fin à l'entrevue ou à son enregistrement, si je le désire, ou de ne pas répondre à certaines questions,
- c) de mon droit, à titre de participant(e) volontaire à cette étude, de m'en retirer sans préjudice à tout moment si je le juge nécessaire,
- d) de mon droit de communiquer, si j'ai des questions sur le projet de thèse, avec le directeur de recherche de la doctorante (Juan-Luis Klein, Professeur titulaire, Directeur du CRISES, 514-987-3000 poste 8909).

J'ai l'assurance que les propos recueillis au cours de cet entretien seront traités de façon confidentielle et anonyme. Cependant, je suis conscient que malgré toutes les précautions prises à cet effet, il demeure possible que je sois identifié(e) de manière indirecte.

J'accepte, par la présente, de participer à la recherche selon les modalités décrites dans la lettre d'information sur le projet, ci-annexé.

Je signe ce formulaire en deux exemplaires et j'en conserve une copie.

Nom de l'organisation :

Nom du répondant :

Coordonnées :

Signature du participant

Date

ANNEXE 4

LISTES D'ENTREVUES

Tableau 28 : Tableau récapitulatif des entretiens et contacts réalisés

Numéro	Institution/organisme	Date d'entrevue
1	Industrie Canada	<ul style="list-style-type: none"> • décembre 2008 ; • juin 2011 (téléphonique, suivi du PAC) ; • juillet 2011 (courriel, budgets des programmes).
2	Conseil de la science et de la technologie (Québec)	1 février 2011
3	Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture (Québec)	28 mars 2011
4	Ministère de l'Emploi et de la solidarité sociale (Québec)	Réponse par courrier, 30 mars 2011
5	Conférence régionale des élus (CRÉ) de Montréal	11 janvier 2011
6	Ville de Montréal — Direction de la diversité sociale –Lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	12 janvier 2011
7	Ville de Montréal — Réseaux des bibliothèques	27 janvier 2011
*	Ministère des services gouvernementaux (Québec)	Contact envoyé en janvier 2011, répondu par téléphone et courriel
*	Arrondissement Verdun	Contact envoyé en 2011, pas de réponse
*	Ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire (Québec)	Contact envoyé en janvier 2011, pas de réponse
	Organismes communautaires	
8 et 9	Centre St-Pierre (2 entrevues)	15 octobre 2010, 8 décembre 2010
10	La puce ressource informatique	31 janvier 2011
11	Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF)	19 Janvier 2011
12, 13, 14, 15	Carrefour d'éducation populaire de Pointe-St-Charles (4 entrevues)	10 février 2011, 24 mars 2011, 24 et 25 septembre 2011
16	Carrefour d'éducation populaire de Pointe-St-Charles : Focus Groupe	5 juillet 2011 (focus groupe)
17	Comité d'éducation aux adultes de la Petite-Bourgogne et de St-Henri	1 mars 2011
18	Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec	19 avril 2011

19	Communautaire	13 avril 2011
20	Association des ingénieurs et scientifiques haitiano-canadiens (AIHC)	28 février 2011
21	Maison d'Haïti	2 mars 2011
22	Multicaf	11 mars 2009
23	Service à la famille chinoise du grand Montréal	Mars 2009
24	Centre communautaire des aînés Saint-Michel – Rosemont	Mars 2009
25	Centre de recherche et d'expérimentation sur l'inclusion numérique (CREIM)	27 janvier 2011
26	Fédération Québécoise des centres communautaires de loisir (FQCCL)	17 octobre 2011
27	Centre De Loisirs Ste-Catherine	Mars 2009
28	Regroupement économique et social du Sud-Ouest (RESO)	Juin 2009
29	Centre communautaire de loisir l'Acadie	Avril 2009
30	Porte Jaune	5 août 2009
31	Maison des grands-parents Villeray	Mars 2009
32	Maison des grands-parents Villeray (entrevue 1'usager)	Mars 2009
33	Centre Francophone d'informatisation des organismes (CEFRIO)	11 février 2011
34	Parole d'excluEs	22 novembre 2010
35	Actions Gardiennes	28 avril 2011
36	Université du Québec à Montréal — Teluq	5 octobre 2011
37	Université du Québec à Montréal	23 novembre 2011

Tableau 29 : Les entrevues exploratoires

Institution /organisme	Date d'entrevue
Industrie Canada	Décembre 2008
Multicaf	Mars 2009
Service à la famille chinoise du grand Montréal	Mars 2009
Centre communautaire des aînés Saint-Michel – Rosemont	Mars 2009
Centre De Loisirs Ste-Catherine	Mars 2009
Regroupement économique et social du Sud-Ouest (RESO)	Juin 2009
Centre communautaire de loisir l'Acadie	Avril 2009
Porte Jaune	5 août 2009
Maison des grands-parents Villeray (2 entrevues).	Mars 2009

Tableau 30 : Les entrevues de la phase intensive de la recherche

Institution/organisme	Date d'entrevue
Conseil de la science et de la technologie (Québec)	1 février 2011
Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture (Québec)	28 mars 2011
Ministère de l'Emploi et de la solidarité sociale (Québec)	Réponse par courrier, 30 mars 2011
Conférence régionale des élus (CRÉ) de Montréal	11 janvier 2011
Ville de Montréal (2 entrevues- Direction de la diversité sociale – Lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ; Réseaux bibliothèque)	12 janvier 2011 27 janvier 2011
Ministère des services gouvernementaux (Québec)	Contacte envoyé janvier 2011, répondu par téléphone et courriel
Centre St-Pierre (2 entrevues)	15 octobre et 8 décembre 2010
La puce ressource informatique	31 janvier 2011
Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDEACF)	19 Janvier 2011
Carrefour d'éducation populaire de Pointe-St-Charles (4 entrevues et un focus groupe)	10 février 2011, 24 mars 2011, 5 juillet 2011, 24 et 25 sep. 2011
Parole d'excluEs	22 novembre 2010
Comité d'éducation aux adultes de la Petite-Bourgogne et de St-Henri	1 mars 2011
Regroupement des groupes populaires en alphabétisation du Québec	19 avril 2011
Communautaire	13 avril 2011
Association des ingénieurs et scientifiques haitiano-canadiens (AIHC)	28 février 2011
Maison d'Haïti	2 mars 2011
Centre de recherche et d'expérimentation sur l'inclusion numérique (CREIM)	27 janvier 2011
Centre Francophone d'informatisation des organismes (CEFRIO)	11 février 2011

Tableau 31 : Les entrevues de validation

Institution/organism	Date d'entrevue
Actions Gardiennes	28 avril 2011
Fédération Québécoise des centres communautaires de loisir (FQCCL)	17 octobre 2011
Université du Québec à Montréal — Teluq	5 octobre 2011
Université du Québec à Montréal	23 novembre 2011

SOURCES DOCUMENTAIRES

- Action Gardien. 2010. *Regard communautaire sur les conditions de vie à Pointe-Saint-Charles, un portrait de quartier*. Réalisé à partir des données de recensement 2006 de Statistique Canada.
- Action Gardien. *Le quartier en un coup d'œil*. (À partir des données de recensement 2006 de Statistique Canada). En ligne : <http://actiongardien.org/Pointe-Saint-Charles>.
- Action Gardien. *Pointe Saint-Charles, un quartier ouvrier*. En ligne : <http://ccpsc.qc.ca/node/76>
- Agence mondiale de solidarité numérique. 2008. *Guide de la coopération décentralisée pour la solidarité numérique*. Réalisé pour le compte de ministère des Affaires étrangères et européennes de la France, 136 p.
- Canada, Gouvernement. 2011. *Discours du Trône*.
- Canada, Gouvernement. 2010. *Large bande Canada: un milieu branché. Plan d'action économique du Canada*.
- Canada, Gouvernement. 2007. *Vérification du Programme pilote de services à large bande pour le développement rural et du Nord – Rapport final*.
- Canada, Information Canada. 1971. *Univers sans distances, rapport sur les télécommunications au Canada*. (en anglais : InstantWorld ; A Report on Telecommunications in Canada).
- Canada, Industrie Canada. 2009a. *Étude d'évaluation du programme d'accès communautaire (PAC)*. Direction générale de la vérification et de l'évaluation. En ligne : <http://www.ic.gc.ca/eic/site/ae-ve.nsf/fra/03126.html>, consulté mars 2011.
- Canada, Industrie Canada. 2009b. *Large Band Canada - Un milieu rural branché*.
- Canada, Industrie Canada. 2009c. *Programme d'infrastructure du savoir*.
- Canada, Industrie Canada. 2006. *Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications, rapport final*. 437 p.
- Canada, Industrie Canada. *Budget des dépenses 2006-2007, Rapport sur les plans et les priorités*.
- Canada, Industrie Canada. *Budget des dépenses 2004-2005, Rapport sur les plans et les priorités*.
- Canada, Industrie Canada. 2003. *Rapport de Vérification de la gestion et du contrôle financier : Collectivités ingénieuses*.
- Canada, Industrie Canada (Groupe d'étude sur le cadre réglementaire des télécommunications). 2001. *Rapport final 2001, Le nouveau rêve national - Réseautage du pays pour l'accès aux services à large bande*. En ligne : <http://dsp-psd.pwgsc.gc.ca/Collection/C2-574-2001F.pdf>
- Canada, Industrie Canada. *Budget des dépenses 2001-2002, Rapport sur les plans et les priorités*.
- Canada, Industrie Canada. 2000. *Budget des dépenses 2000-2001, Rapport sur les plans et les priorités*.
- Canada, Industrie Canada. 1999. *Budget des dépenses 1999-2000, Rapport sur les plans et les priorités*.
- Canada, Industrie Canada. 1996. *La société canadienne à l'ère de l'information : pour entrer de plain-pied dans le XXIe siècle*, Ottawa.

- Canada, ministère des Approvisionnements et Services, Commission de l'unité nationale. 1979. *Se retrouver*. Ottawa.
- Canada, ministère de la Justice. 1993. *La Loi sur les télécommunications*. En ligne : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/T-3.4/page-2.html>.
- Canada, Parlement du Canada. 2012. 41^e Législature, 1^{ère} Session, le 27 avril 2012, période de questions, par Mike Lake, secrétaire parlementaire du ministre de l'IndustrieCanada, Statistique Canada. 2011. *La littératie, un atout pour la vie : Nouveaux résultats de l'Enquête sur la littératie et les compétences des adultes*.
- Canada, Statistique Canada. 2010. *Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet*. En ligne : <http://www.statcan.gc.ca/daily-quotidien/110525/dq110525b-fra.htm>, Consulté 1 novembre 2011.
- Canada, Statistique Canada. 2009. *Enquête canadienne sur l'utilisation de l'Internet*.
- Canada, Statistique Canada. 2005. *Miser sur nos compétences, Résultats canadiens de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*. 246 p.
- Canada, Statistique Canada. 2003. *La fracture numérique sous surveillance*. 3^{ème} Réunion sur les indicateurs des télécommunications/TIC mondiales (Genève, 15 - 17 janvier. 2003) En ligne : (http://www.itu.int/ITU-D/ict/WICT02/doc/pdf/Doc23_F.pdf)
- Canada, Statistique Canada. 2003. *Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*.
- Canada, Statistique Canada. 2000. *Enquête sociale générale*.
- CANARIE. 2011. Rapport Annuel au Ministre.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles et Communautaire. 2011. *Rapport d'évaluation des activités Région : Sud ouest - Carrefour*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapport d'activité 2010-2011*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapport d'activité 2008-2009*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapport d'activité 2006-2007*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapport d'activité 2004-2005*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapport d'activité 2002-2003*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapport d'activité 2000-2001*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapport d'activité 1998-1999*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapports financier 2010-2011*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapports financier 2008-2009*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapports financier 2006-2007*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapports financier 2004-2005*.
- Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles. *Rapports financier 2002-2003*.
- CEFRIO. 2011a. *L'Informatisation du Québec en 2011*.
- CEFRIO. 2011b. *Mobilité : le téléphone intelligent en croissance au Québec*. NETendances, vol. 2, no 3. 16 p.
- CEFRIO. 2010. *Informatisation du Québec*. NETendances, vol.1, no 6. 16 p.
- Centre de formation populaire (CFP). 2004. *Recherche sur les besoins des organismes d'action communautaire autonome en alphabétisation en matière d'équipement informatique et de formation sur les TIC : Rapport final*, novembre 2004.
- Comité de l'adaptation de la main d'œuvre (C.A.M.O.). 1993. *Analyse diagnostique de la situation. La Puce communautaire Montréal Inc. C.A.M.O. et Programme de Protection de l'Emploi*.
- Commission européenne. 2010. *Europe 2020 – Une stratégie pour une croissance intelligente, durable et inclusive*.
- Commission européenne. 2010. *Une stratégie numérique pour l'Europe*. COM(2010) 245, Bruxelles.

- Commission Européenne. 2005. *i2010 : Une société de l'information pour la croissance et l'emploi*.
- Commission Européenne. 2001. *Rapport sur la cohésion économique et sociale*.
- Commission Européenne. 1999. *eEurope : une société de l'information pour tous*.
- Commission Européenne. 1997. *Construire la société européenne de l'information pour tous – Rapport final du groupe d'experts de haut niveau*. Bruxelles, DG V (Emploi et Affaires Sociales).
- Commission Européenne. 1994. *L'Europe et la société de l'information planétaire*. mai 1994.
- Commission Européenne. 1994. *Plan d'action Vers la société de l'information en Europe*. juillet 1994.
- Commission Européenne. 1994. *Croissance, compétitivité, emploi – Les défis et les pistes pour entrer dans le XXIe siècle, Livre Blanc (Rapport Delors)*. Luxembourg.
- Commission Européenne. 1994. *Vers la société de l'information en Europe : un plan d'action*. Bruxelles, COM (94) 347 final.
- Commission Européenne. 1994. *L'Europe et la société de l'information planétaire (Rapport BANGEMANN)*. Recommandations au Conseil des ministres de l'Union européenne.
- Communauté métropolitaine de Montréal (CMM). 2012. *Grappes métropolitaines*. En ligne : http://grappesmetropolitaines.cmm.qc.ca/uploads/fiche_tic.pdf. Consulté aout 2012.
- Communauté métropolitaine de Montréal (CMM). 2005. *Cap sur le monde : Pour une région métropolitaine de Montréal Compétitive*.
- Communauté. 2012. *Vers un Mandalab*. En ligne : <http://www.communautique.qc.ca/projets/projets-actifs/vers-un-mandalab/joyau-montrealais.html>, consulté décembre 2011.
- Communauté. *Rapport annuel 2010-2011*.
- Communauté. *Rapport annuel 2009-2010*.
- Communauté. *Rapport annuel 2008-2009*.
- Communauté. *Rapport annuel 2007-2008*.
- Communauté. *Rapport annuel 2006-2007*.
- Communauté. *Rapport annuel 2005-2006*.
- Communauté. *Rapport annuel 2004-2005*.
- Communauté. 2003a. *Inforoute, Points d'accès*.
- Communauté. 2003b. *L'accès aux TIC : au cœur de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale*.
- Communauté. *Rapport annuel 2003-2004*.
- Communauté. *Rapport annuel 2002-2003*.
- Communauté. *Rapport d'activités 2001-2002*.
- Communauté. *Rapport d'activités 1999-2000*.
- Conférence régionale des élus de Montréal, Forum régional sur le développement social de l'île de Montréal. 2004. *Rapport sur la pauvreté à Montréal : document de recherche et de réflexion* (rédaction, Martin-Pierre Nombé, Alice Herscovitch).
- Conseil de l'Europe. 2005. *Élaboration concertée des indicateurs de la cohésion sociale - Guide méthodologique*.
- CREDOC. 2005. *La dynamique des inégalités en matière de nouvelles technologies, Méthodes d'approche – Analyse évolutive*. Rédigé par D. ALIBERT, R. BIGOT et D. FOUCAUD. Paris (Cahier de recherche, n° 217).
- CRTC. 2012. « Le CRTC établit une vitesse cible pour l'accès Internet à large bande et maintient l'obligation de fournir le service téléphonique de base ». 3 mai 2011. En ligne : <http://www.crtc.gc.ca/fra/com100/2011/r110503.htm>
- CRTC. 2011. *Avis de consultation de télécom, CRTC 2011-77*.

- En ligne : <http://www.crtc.gc.ca/fra/archive/2011/2011-77.htm>, consulté juin 2012.
- CRTC. 2010. « Naviguer dans les eaux de la convergence : Tableau des changements au sein de l'industrie des communications canadiennes et des répercussions sur la réglementation ». Politique sur la convergence, Élaboration de politiques et Recherche. En ligne : <http://www.crtc.gc.ca/fra/publications/reports/rp1002.htm>
- CRTC. 1999. *Rapport sur le rendement*. En ligne : <http://publications.gc.ca/collections/Collection/BT31-4-29-1999F.pdf>
- EIACA. 2003. *Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes*.
- États-Unis, Gouvernement. 1998. *National Telecommunications and Information Administration: Falling through the Net II: New Data on the Digital Divide*.
- France, Secrétariat d'État à la prospective, à l'évaluation des politiques publiques et au développement de l'économie numérique. 2008. *France numérique 2012 - Plan de développement de l'économie numérique*.
- Groupe de travail sur le journalisme et l'avenir de l'information au Québec. 2010. *L'information au Québec : un intérêt public*. 134 p.
- Héritage Montréal. *Montréal en quartiers*. En ligne : <http://www.memorablemontreal.com/accessibleQA/intro.php?quartier=14>
- ICÉA. 1996. *Communauté : un projet de la Puce ressource informatique et de l'ICÉA*.
- Investissement Québec. 2008. *Le Québec Un milieu d'affaires dynamique et profitable : Services informatiques et logiciels et télécommunications*.
- KPMG. 2010. *Guide sur la localisation des entreprises à l'échelle internationale*.
- La Banque Mondiale. 2012. *Indicateurs des TIC par groupes de revenu*. En ligne : <http://donnees.banquemondiale.org/produits/recueils-de-donnees>
- La Puce ressource informatique. 1997. *Vers une organisation pensante*.
- Montréal International. 2011. Le discours de ministre des Finances, M. Raymond Bachand lorsque son passage à Montréal en mai 2011. En ligne : <http://www.montrealinternational.com/le-grand-montreal-nouvelle-place-forte-de-lindustrie-du-jeu-video/>
- Montréal International. 2009. *Les indicateurs d'attractivité 2009-2010*.
- Nations Unies. 1948. *Déclaration universelle des droits de l'homme*. Assemblée générale des Nations Unies. Paris : Palais de Chaillot, 10 décembre 1948.
- OCDE. 2009. *Perspectives sur les communications de l'OCDE 2009*
- OCDE. 2001. *Du bien-être des nations: Le rôle du capital humain et social*.
- Orbicom. 2003. *L'observatoire de la fracture numérique et au-delà*. Conseil national de la recherche du Canada, Québec (Canada).
- Parole d'excluEs. 2010. *Statistiques Quantitatives du projet Ça clique dans mon milieu à l'Îlot Pelletier de Montréal-Nord*. Réalisée par David Dufour.
- Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). 1999. *Rapport mondial sur le développement humain*. Genève : PUND, 172 p.
- Québec, Comité consultatif de l'autoroute de l'information. 1997. *Rapport final, Préparer le Canada au monde numérique*. 212 p.
- Québec, Comité consultatif sur l'autoroute de l'Information. 1995. *Inforoute Québec. Plan d'Action pour la mise en œuvre de l'autoroute de l'information*. Rapport Berlinguet.
- Québec, Comité consultatif sur l'autoroute de l'information. 1995. *Contact, communauté, contenu : Le défi de l'autoroute de l'information*.
- Québec, Conseil de la science et de la technologie du Gouvernement du Québec. 2007. *La stratégie de recherche et de transfert sur la pauvreté*.

- Québec, Conseil de la science et de la technologie du Gouvernement du Québec. 2005. *Prendre en charge la demande sociale de nouveaux savoirs et de nouvelles technologies : le projet Perspectives STS*. Présentation devant le conseil d'administration du Fonds québécois de la recherche sur la nature et les technologies (FQRNT).
- Québec, Conseil Emploi Métropole. 2010. *Profil de la collectivité de la région métropolitaine de Montréal*. En ligne : http://www.emploi-metropole.org/publications/etude_profil_collectivite.pdf.
- Québec, Gouvernement. 2002. *Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale* (L.R.Q. chapitre L-7). Article 8 (alinéa 3). En ligne : http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca/dynamicSearch/telecharge.php?type=2&file=/L_7/L7.html
- Québec, Gouvernement. 1983. *Le choix des régions*.
- Québec, ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport. 2009. *Programme d'action communautaire sur le terrain de l'éducation* (PACTE).
- Québec, ministère d'État au Développement économique. 1982. *Le virage technologique, Bâtir le Québec - Phase 2* (programme d'action économique 1982-1986), 248 p.
- Québec, ministre d'État au développement culturel. 1978. *La politique québécoise du développement culturel. Les trois dimensions d'une politique : genres de vie, création, éducation*. Québec, Éditeur officiel, 2 volumes.
- Québec, ministère des Finances. 2011. *Budget 2011-2012, Plan budgétaire*.
- Québec, ministère des Services gouvernementaux. 2008. Appui au passage à la société de l'information 2010-2013.
- Résister et construire*. 2002. Document final de la Deuxième rencontre internationale sur la globalisation de la solidarité.
- RGPAQ. 2006. *Analyse de l'Enquête internationale sur l'alphabétisation et les compétences des adultes* (EIACA).
- RGPAQ. 1992. *Le monde alphabétique, no 3, printemps-été 1992 : Où en est l'alphabétisation conscientisante au Québec ?*
- SEAKE Centre (Social and Educational Applications of Knowledge Engineering Centre). 1998. *Knowledge Networking and Social Cohesion in the Information Society*. School of Information Management. The University of Brighton. En ligne : <http://www.it.bton.ac.uk/research/seake/intro.html>.
- Surveillance de l'état de santé à Montréal (SÉSAM). 2008. *Proportion de Montréalais sous le seuil de faible revenu en 2005 et son évolution depuis 2000*. Direction de santé publique de l'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal. En ligne : <http://www.santepub-mtl.qc.ca/Portrait/montreal/pdf/revenumtlobsdep.pdf>.
- TechnoMontréal. 2012. *Profil de l'industrie des technologies de l'information et des communications du grand Montréal*.
- Union International des Télécommunications. 2005. *Au-delà du SMSI : l'édification d'une société de l'information universelle*. En ligne : <http://www.itu.int/wsis/tunis/newsroom/background/missing-link-fr.html>.
- Union International des Télécommunications, Sommet Mondiale sur la Société de l'Information. 2005. *Bien plus aurait pu être réalisé. Déclaration de la société civile sur le SMSI*.
- Union International des Télécommunications. 1984. *The Missing Link: Report of the Independent Commission for Worldwide Telecommunications Development* (chaired by Sir Donald Maitland). Geneva: ITU.
- Ville de Montréal. 2010. *L'accessibilité universelle : Un engagement de la Ville de Montréal. Des réalisations concrètes*. En ligne : http://servicesenligne.ville.montreal.qc.ca/sel/publications/PorteAccesTelechargement?lng=Fr&systemName=76015582&client=Serv_corp

- Ville de Montréal. 2008. *«e-Cité», dites-vous ? Plan d'affaires 2009-2013*. Présentation à la commission permanente du conseil municipal sur les services aux citoyens.
- Ville de Montréal. 2005. *Imaginer, Réaliser : Montréal 2025, un monde de créativité et de possibilités*.
- Ville de Montréal. 2004. *Les arrondissements de Montréal – Répertoire socio-démographique et classement par variables* (données proviennent du recensement de la population 2001 de Statistique Canada).
- Ville de Montréal. 2002. Sommet de 2002, le premier axe thématique : Montréal, métropole de création et d'innovation, ouverte sur le monde.
- Ville de Montréal. 2001. *Portrait de quartier sensible, Quartier de Pointe-Saint-Charles*.
- Ville de Montréal. 2000. *Le plan d'action dans les quartiers sensibles 2000-2001, pour lutter contre la pauvreté et favoriser l'intégration sociale*.

BIBLIOGRAPHIE

- AKRICH, M. 1998. « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation ». *Éducation permanente*, no 134, p. 79-89.
- ALALUF, M. 1999. *Demographic Trends and the Role of Social Protection: The Idea of Social Cohesion*. Final report for the seminar, Université libre de Bruxelles, September 16-17, 1999. En ligne : <http://www.ulb.ac.be/project/tef/cohsocen.html>.
- ALOUACHE, M., et al. 2002. *Pointe-Saint-Charles Branché*. Carrefour d'éducation populaire de Pointe-Saint-Charles, 102 p.
- AMBROSI, A. 1999. « La difficile émergence des réseaux de communication démocratique dans l'espace politique global ». In S. PROULX et A. VITALIS (éd.), *Vers une citoyenneté simulée. Médias, réseaux et mondialisation*, p. 99-122. Rennes : Apogée.
- ANGELIER, J.-P. 2006. « Les changements institutionnels dans les industries de réseaux : une libéralisation prématurée dans les pays en développement ? ». Communication au *Colloque Institutions et croissance économique*, Université d'Oran (11-12 mars 2006).
- AROCENA, P. 2001. *The Reform of the Utilities Sector in Spain*. Discussion Paper No. 2001/13, World Institute for Development Economics Research, United Nations University.
- ARROW, K., 1979. « The Economics of information ». In M. DERTOUZOS et J. MOSER (ed.), *The Computer Age: A Twenty year view*. Cambridge (Mass.): MIT Press.
- BABE, R. E. 1995. *Communication and the transformation of economics*. Boulder, Colo : Westview, 288 p.
- BABE, R. E. 1990. *Telecommunications in Canada: Technology, Industry, and Government*. University of Toronto Press, 363 p.
- BADIE, B. 1996. *La fin des territoires*. Paris : Fayard, 276 p.
- BAILLERGEAU, E., et P. MORIN. 2008. *L'Habitation Comme Vecteur de Lien Social*. Québec : PUQ, 323 p.
- BASSIR, A. 2001. « Plus de 2 000 organisations non gouvernementales sont accréditées à l'ONU ». *Le Monde*, Paris, 4-5 février 2001, p. 2.
- BAKER, P.M.A. 2001. « Policy Bridges for the Digital Divide : Assessing the Landscape and Gauging the Dimensions ». *First Monday*, 6(5). En ligne : http://firstmonday.org/issues/issue6_5/baker/index.html.
- BAKIS, H., et P. VIDAL. 2007. « De la négation du territoire au géocyberespace : vers une approche intégrée de la relation entre Espace et TIC ». In: C. BROSSAUD et B. REBER (eds.), *Humanités numériques 1 : nouvelles technologies cognitives et épistémologie* (Traité IC2, série cognition et traitement de l'information). Paris : Hermes Lavoisier.
- BAKIS, H. 1993. *Les réseaux et leurs enjeux sociaux*. Paris : P.U.F., 127 p.
- BAKIS, H., P.Y. CADILLO et G. DUBOIS. 1990. « Hétérogénéité spatiale et coût des réseaux ». In H. BAKIS, coll., *Communications et territoires - La documentation française*, p. 115-131.
- BÉLAND, D. 1998. « État-providence, libéralisme et lien social. L'expérience française : du solidarisme au "retour" de la solidarité ». *Cahiers de recherche sociologique*, n° 31, 1998, p. 145-164.

- BÉLANGER, R., R. JONES et M. VALLIÈRES. 1994. *Les grands débats parlementaires, 1792-1992*. Sainte-Foy : Les Presses de l'Université Laval, 487 p.
- BÉLANGER, P., et B. LÉVESQUE. 1992. « Le mouvement populaire et communautaire : de la revendication au partenariat (1963-1992) ». In G. DAIGLE et G. ROCHER (dir.), *Le Québec en jeu*, p. 713-747. Montréal: Presse de l'Université de Montréal.
- BELL, D. 1987. « Production and distribution within hierarchically structured cooperative groups ». *Journal of the Steward Anthropological Society*, 16(1&2), p. 96-124.
- BELL, D. 1976. *Vers la société post-industrielle*, traduction de P. ANDLER. Paris : PUF, 446 p. (1^{ère} édition anglaise en 1973).
- BENKO, G., et A. LIPIETZ (dir.). 1992. *Les régions qui gagnent. Districts et réseaux: les nouveaux paradigmes de la géographie économique*. Paris : PUF, 424 p.
- BEN HASSEN, T. 2012. *Le système régional de l'innovation de l'aéronautique à Montréal entre dynamiques territoriales et sectorielles*. Thèse de Doctorat, Université du Québec à Montréal.
- BEN HASSEN, T., J.-L. KLEIN, et D.-G. TREMBLAY. 2011. « Building local nodes in a global sector: Clustering within the aeronautics industry in Montreal ». *Canadian Geographer*, Winter 2011, 55:4, p. 439-456.
- BERNARD, P. 1999. « La cohésion sociale : critique dialectique d'un quasi-concept ». *Lien social et Politiques*, no 41, p. 47-59.
- BERGER-SCHMITT, R. 2000. *Social Cohesion as an Aspect of the Quality of Societies: Concept and Measurement*. EuReporting Working Paper No. 14 for the project "Towards a European System Reporting and Welfare Measurement". Mannheim : Centre for Survey Research and Methodology.
- BIGOT, R. 2006. « Internet, ordinateur : le fossé numérique se réduit mais reste important ». *CREDOC*, no 191, mars 2006.
- BIHR, A., et R. PFEFFERKORN. 2008. *Le système des inégalités*. Paris : La Découverte, 120 p.
- BLAIKIE, N. 2000. *Designing Social Research. The Logic of Anticipation*. Cambridge: Polity Press, 352 p.
- BLAIS, M.-C. 2009. « Qu'est-ce que la solidarité ». *Justice sociale*, p. 81-94, Paris : L'Harmattan.
- BLANCHET, L. 1978. *La santé mentale à Pointe St-Charles : vers une prise en charge collective. Santé mentale au Québec*, vol. 3, no 1, p. 36-43.
- BORJA, J., et M. CASTELLS. 1997. *Local y global la gestión de las ciudades en la era de la información*. Madrid: Taurus, 418 p.
- BOUBA-OLGA, O. 2006. *Les nouvelles géographies du capitalisme, comprendre et maîtriser les délocalisations*. Paris : Le Seuil, 240 p.
- BOUCHER-PETROVIC, N., et Y. COMBÈS. 2009. « Individualisme expressif ou délibération : les ambiguïtés du Web 2.0 pour l'émancipation des internautes/citoyens ». In G. TREMBLAY (dir.), *L'émancipation, hier et aujourd'hui. Perspectives françaises et québécoises Québec*, p. 183-196. Québec : Presses de l'université du Québec.
- BOUCHER-PETROVIC, N. 2008. « La société de l'information 'appropriée' par l'éducation populaire : une tradition en question ». *tic&société*, vol. 2, no 2, p.103- 128.
- BOURGEOIS, L. 1896. *Solidarité*. Paris : Armand Colin, 157 p.
- BOURQUE, G. 2000. *Le modèle québécois de développement. De l'émergence au renouvellement*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 235 p.
- BOYER, J-P. 1992. « Marchandisation ou démocratisation : pour une "poléthique" de la communication sociale ». In N. THEDE et A. AMBROSI (éd.), *Petits écrans et démocratie*, p. 248-258. Paris : Syros.
- BRENNER, N. 2004. *New State Spaces. Urban Governance and the Rescaling of Statehood*. Oxford : Oxford University Presse, 351 p.
- BRZEZINSKI, Z. 1970. *Between Two Ages, America's Role in the Technetronic Era*. New York : Viling Press, 334 p.
- BUCKLEY, S., K. DUER, T. MENDEL et S. O'SIOCHRU. 2008. *Broadcasting. Voice and accountability: A public interest approach to policy, law and regulation*. Washington DC : World Bank Institute, 402 p.

- BULBULIAN, M. 2002. *Gouvernance électronique et marchandisation de la démocratie*. Cahier de recherche, Centre d'études internationales et mondialisation, 52 p.
- BURKE, M., et J. SHIELDS. 1999. *The Job-Poor Recovery: Social Cohesion and the Canadian Labour Market*. Toronto : Ryerson Social Reporting Network, May 1999.
- CAMACHO, K. 2005. « Fracture Numérique ». In A. AMBROSI, V. PEUGEOT et D. PIMIENTA (ed.), *Enjeux de mots : regards multiculturels sur les sociétés de l'information*. Caen : C & F Éditions, 649 p.
- CARPENTIER, M. 1996. La signification sociétale de la société de l'information.
[Http:// www.culture.fr/culture/dglf/carpent.htm](http://www.culture.fr/culture/dglf/carpent.htm)
- CARS, G., A. MADANIPOUR et J. ALLEN (ed.).1998. *Social Exclusion in European Cities*. London : Jessica Kingsley, 301 p.
- CARDON, D., et F. GRANJON 2003. « Les mobilisations informationnelles dans le mouvement altermondialiste ». *Actes du Colloque du GERMM sur Les mobilisations altermondialistes* (Paris: 3-5 décembre, 2003), 26 p.
- CARTON, L. 1998. *Les défis de l'éducation populaire, Rencontres pour l'avenir de l'éducation populaire*. Ministère de la Jeunesse et des Sports.
- CASTELLS, M. 2002. *La Galaxie Internet*. Paris : Fayard, 304 p.
- CASTELLS, M. 2001. *The Internet Galaxy, Reflections on the Internet, Business and Society*. Oxford : Oxford University Press, 304 p.
- CASTELLS, M. « L'ère de l'information » trilogie :
 1998. *L'ère de l'information. Vol. 1, La société en réseaux*. Deuxième édition 2001. Paris : Fayard, 609 p.
 1999. *L'ère de l'information. Vol. 2, Le pouvoir de l'identité*. Deuxième édition 2004. Paris : Fayard, 538 p.
 1999. *L'ère de l'information. Vol. 3, Fin de millénaire*. Paris : Fayard, 492 p.
- CASTELLS, M. 1996. *The rise of the network society*. Oxford : Blackwell Publishing, 624 p.
- CHABAULT, D. 2009. *Gouvernance et trajectoire des réseaux territoriaux d'organisations : une application aux pôles de compétitivité*. Thèse de doctorat, université de Tours, novembre 2009, 442 p.
- CHAMBAT, P. 1994. « Usages des TIC : évolution des problématiques ». *Technologies de l'information et société*, 6 (3), p. 249-269.
- CHAMBON, J.L., A. DAVID et J.-M. DEVEREY. 1982. *Les innovations sociales*. Paris : PUF, Coll. « Que Sais-je ? ».
- CHARBONNEAU, J. 1998. « Lien social et communauté locale : quelques questions préalables ». *Lien social et politiques*, 39, p. 115-126.
- CHARBONNEAU, G., P. MARX. et J. BRUNET. 1988. Les formations offertes en micro-informatique sur l'Île de Montréal. In S. PROULX (ed.), *Vivre avec le micro-ordinateur*, p. 68-70.
- CHARTRAND, L., R. DUCHESNE et Y. GINGRAS. 1987. *Histoire des sciences au Québec*. Montréal : Boréal, 536 p.
- CHENEAU-LOQUAY, A. 2007. « Technologies de la communication, réseaux et territoire dans les pays en voie de développement ». In M. MEZOUAGHI (dir.), *Le Maghreb dans l'économie numérique*, p. 29-50. IRMC Tunis et Maisonneuve Larose.
- CHEVALIER, M. 1837. *Lettres sur l'Amérique du Nord*. Paris : Librairie C. Gosselin, 586 p.
- CHIVALLON, C. 1999. « La géographie britannique et ses diagnostics sur l'époque postmoderne ». *Cahiers de géographie du Québec*, vol. 43, no 118, p. 97-119.
- CHRISTIANS, C. G., et M. R. REAL. 1979. « Jacques Ellul's Contributions to Critical Media Theory ». *Journal of Communication*, 29 (1), p. p83-93.
- CISNEROS, M., et L. FAVREAU. 2000. *De la Puce communautaire à la Puce ressource informatique : une initiative dans le champ des nouvelles technologies*. Chaire de recherche en développement

- communautaire (CRDC), Centre de recherche sur les innovations sociales dans l'économie sociale, les entreprises et les syndicats (CRISES) et Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS), Série Pratiques économiques et sociales no 17, ISBN : 2-89251-076-7, Université du Québec à Hull.
- COOPER, C. (ed.). 1994. *Technology and Innovation in the International Economy*. Aldershot, Hants : Edward Elgar & United Nations University Press, 239 p.
- CÔTÉ, G. 2002. « La revanche du territoire : l'évolution des politiques publiques québécoises en appui aux TIC depuis 1991 ». Rapport de Maîtrise, Université du Québec à Montréal.
- CÔTÉ, C. et D. LATOUCHE. 2000. *Radiographie d'une mort fine. Dimension sociale de la maladie au Québec*. Chicoutimi : Les Éditions JCL inc., 286 p.
- CÔTÉ, S., J.-L. KLEIN et M.-U. PROULX (dir.). 1995. *Et les régions qui perdent ? Actes du colloque de la section développement régional de l'ACFAS* (UQAM, 17 - 18 mai 1994). Rimouski : GRIDEQ/GRIR.
- COX, K. 1997. *Spaces of Globalization: Reasserting the Power of the Local*. New York : Guilford Publications, 292 p.
- CRÊTE, J. 2008a. *Recherche exploratoire sur les usages communicationnels d'Internet en atelier d'alphabétisation*. Mémoire de Maîtrise, Université de Sherbrooke.
- CRÊTE, J. 2008b. « Être en cont@ct ». *Le Monde alphabétique*.
- DAHRENDORF, R. 1996. « Economic Opportunity, Civil Society and Political Liberty ». *Development and Change*, 27(2), p.229-249.
- DANIELS, P.W. 1993. *Service Industries in the World Economy*. Oxford : Blackwell, 210 p.
- DE CERTEAU, M., L. GIARD, et P. MAYOL, 1994. *L'invention du quotidien, tom 2 : Habiter, cuisiner*. Paris : Gallimard, coll. Folio Essai, 415 p.
- DE CERTEAU, M. 1990. *L'invention du quotidien, tome I : Arts de faire*. Paris : Gallimard, 347 p.
- DE COSTER, É. 2002. *S'ouvrir au monde: l'utilisation des logiciels éducatifs dans un contexte d'alphabétisation populaire : une expérience significative*. Carrefour d'éducation populaire de Pointe Saint-Charles, Montréal.
- DEGLISE, F. 2010. « Coup dur pour l'accès au Web en milieu défavorisé ». *Le Devoir*, 19 mars 2010. En ligne : <http://m.ledevoir.com/politique/canada/285252/coup-dur-pour-l-acces-au-web-en-milieu-defavorise>, consulté novembre 2011.
- DÉPELTEAU, F. 2000. *La démarche d'une recherche en sciences sociales, De la question de départ à la communication des résultats*. Coll. de boeck.
- DESLAURIERS, J.-P. 1991. *Recherche qualitative, Guide pratique*. Montréal : McGraw-Hill.
- DRAGOJEVIC, S. 2001. « Social cohesion and culture: contrasting some European and Canadian approaches and experiences ». *Culturelink Review*, 33.
- DREWE, P. 2006. « Développement urbain et régional fondé sur la connaissance à l'âge des TIC. Les riches et les retardataires ». In J.-L. KLEIN et C. TARDIF (dirs.), *Entre réseaux et systèmes : les nouveaux espaces régionaux*. Actes du colloque de la section développement régional du 72e congrès de l'ACFAS. Rimouski : GRIDEQ.
- DULPÉ, N. 2002. *L'accès à l'information, l'examen critique de la loi québécoise sur l'accès à l'information à la lumière de quelques législations étrangères*. Rapport de recherche présenté à la Commission d'accès à l'information. Université Laval.
- DUPUY, G. 2007. *La fracture numérique*. Paris : Ellipses, 158 p.
- DURKHEIM, É. 1930. *De la division du travail social*. Paris : Paris Presses universitaires de France, collections Quadrige, édition, 1998, 416 p.
- EISENHARDT, K. M. 1989. « Building theories from case study research ». *Academy of Management Review*, vol. 14, no 4, p. 532-550.

- ETZIONI, A. 1993. *The spirit of community: The reinvention of American society*. New York: Touchstone, 323 p.
- EVANS, L. B. 1977. « Impact of the Electronics Revolution on Industrial Process Control ». *Science* 195 (March 18), p.1146 – 1151.
- EVENO, E. 2004. « Le paradigme territorial de la société de l'information ». *Netcom*, 18 (1-2), p. 89-134.
- EVENO, E. 1999. « Le développement de la société d'information et la question du développement territorial ». *Canadian Geographer / Le Géographe canadien*, 43 (2), p.199-202.
- EVENO, E., et A. D. IRIBARNE. 1998. « Les utilisateurs comme co-concepteurs de services multimédia interactifs : le projet "ville numérisée" à Parthenay ». *Actes du colloque Penser les Usages*, (Bordeaux, 27- 29 mai 1998), p. 319- 333.
- EVENO, E. 1998. « Pathenay, modèle français et européen de ville numérisée ». In A. LEFEBVRE et G. TREMBLAY. (dir.), *Autoroutes de l'information et dynamiques territoriales*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec et Presses universitaires du Mirail.
- EVENO, E. 1997. « La ville informationnelle et ses avatars ». *Empan* 28.
- FOUCAULT, M. 2004. *Sécurité, Territoire, Population*. Cours au Collège de France, 1977-1978. Paris : Seuil/Gallimard, coll. « Hautes études », 384 p.
- FAVREAU, L., et L. FRÉCHETTE. 2002. *Mondialisation, économie sociale, développement local et solidarité internationale*. Sainte-Foy : Presse de l'Université du Québec, 286 p.
- FAVREAU, L. 1998. « Du local au global: enjeux et défis des nouvelles initiatives de développement local et d'économie sociale ». *Économie et Solidarités*, 29(2), p.1-13.
- FAVREAU, L. 1989. *Mouvement populaire et intervention communautaire de 1960 à nos jours : continuités et ruptures*. Montréal : Le Centre de formation populaire et les Éditions du fleuve, 307 p.
- FISCHER, H., 2009. Technologies numériques et crise financière. En ligne : <http://www.ledevoir.com/2009/01/03/225526.html>
- FLICHY, P. 1995. *L'innovation technique. Récents développements en sciences sociales. Vers une nouvelle théorie de l'innovation*. Paris : La Découverte.
- FONTAN, J.-M., J.-L. KLEIN et D.-G. TREMBLAY. 2005. *Innovation socioterritoriale et reconversion économique : le cas de Montréal*. Paris : l'Harmattan, 169p.
- FONTAN, J.-M., et J.- L. KLEIN. 2004. « Le territoire québécois dans le contexte de la mondialisation ». *Cahiers du CRISES, Collection Études théoriques*, n. 0406.
- FONTAN, J.-M., J.- L. KLEIN et D.-G. TREMBLAY (eds.). 1999. *Entre la métropolisation et le village global : les scènes territoriales de la reconversion*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec, 334p.
- FORREST, R. et A. KEARNS. 2001. « Social Cohesion, Social Capital and the Neighbourhood ». *Urban Studies*, 38(12), p. 2125-2143.
- FORRESTER, V. 1996. *L'Horreur économique*. Paris : Éditions Fayard, 186 p.
- FOURNIER, N. et J.-L. KLEIN. 1998. « NTIC et développement régional au Québec ». In A. LEFEBVRE et G. TREMBLAY (dir.), *Autoroute de l'information et dynamiques territoriales*, p. 309–30. Ste-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- FREIRE, P. 1973. *Education for critical consciousness*. New York : Continuum, 164 p.
- FREIRE, P. 1971. *L'éducation : pratique de la liberté* (4e éd.). Paris : Éditions du Cerf (1re éd. 1967).
- FRIEDMANN, J. 1986. « The World City Hypothesis ». *Development and Change*, vol. 17, issue 1, p.69-83.
- FRIEDMANN, J. et G. WOLFF. 1982. « World city formation: an agenda for research and action ». *International Journal of Urban and Regional Research*, 6, p. 309 - 344.
- FUKUYAMA, F. 1999. *The Great Disruption: Human Nature and the Reconstitution of Social Order*. New York: Free Press, 354 p.
- GAGNON, Y.C. 2005. *L'étude de cas comme méthode de recherche :: guide de réalisation*. Presse de l'Université du Québec, 146 p.

- GARNHAM, N. 2000. « Information Society as Theory or Ideology: A Critical Perspective in Technology. Education and Employment in the Information Age ». *Information, Communication & Society*, 3(2), p.139 -152.
- GAUVIN, S. 2011. Les régions sont-elles vraiment moins connectées ? Analyse approfondie des données d'enquête NETendances. CEFRIO. En ligne : http://www.cefrio.qc.ca/fichiers/documents/carte_ntendances_v2_28mai.pdf, Consulté aout 2012.
- GILBERT, A. 1998. « A propos du concept d'Amérique française ». *Recherche sociographiques*, vol. 39, no 1, p. 103-120.
- GRAMSCI, A. 1975. «Americanismo e fordismo », "Quaderni del carcere" III, 2157. "Note sul Machiavelli ". Editori Riuniti. Édition critique des uvres de Gramsci par Valentino Gerratana. Institut Gramsci de Turin. Turin 1975.
- GENSOULEN, M. 2004. « Économie non rivale et communautés d'information ». *Réseaux*, 22(124), p. 141-206.
- GEORGE, É. 2008. « En finir avec la "société de l'information" ? » *tic&société*, 2 (2). En ligne : <http://ticetsociete.revues.org/497>
- GEORGE, É. et F. GRANJON (dir.). 2008. *Critiques de la société de l'information*. collection Questions contemporaines. Paris : L'Harmattan, 264p.
- GEORGE, É. 2004. « L'expression de fracture numérique en question ». In É. GUICHARD (dir.), *Mesures de l'Internet*, p. 152-165. Paris :: éditions des Canadiens en Europe.
- GEORGE, É. 2003. « Internet au service de la démocratie ? ». In G. TREMBLAY et A. MATTELART (dir.), *2001 bogues : globalisme et pluralisme. Tome IV : Communication, démocratie et globalisation*, p. 122-135. Québec : Presses de l'Université Laval.
- GEORGE, É. 2001. « L'utilisation de l'Internet comme mode de participation à l'espace public dans le cadre de l'AMI et au sein d'ATTAC :: vers un renouveau de la démocratie à l'ère de l'omnimarchandisation du monde ? ». Thèse de doctorat en communication/science de l'information et de la communication, Lyon, ENS de lettre/ Montréal, UQAM.
- GRAHAM, S. 1998. « Spaces of surveillant-stimulation: new technologies, digital representations, and material geographies ». *Environment and planning D: Society and Space*, 16, p. 483 – 504.
- GRANJON, F. 2009. « Les usages du PC au sein des classes populaires. Inégalités numériques et rapports sociaux de classe, de sexe et d'âge ». In F. GRANJON, B. LELONG et J.-L. METZGER (dir.), *Inégalités numériques. Clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, p.31-62. Paris : Hermès/Lavoisier.
- GRANJON, F., B. LELONG et J.-L. METZGER. 2009. *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*. Paris : Lavoisier, 272 p.
- GRANJON, F. 2008. « Du mythe de la société de l'information au mythe de la résistance ». In É. GEORGE et F. GRANJON (dirs.), *Critiques de la société de l'information*, p. 243-254. Paris : L'Harmattan.
- GRANJON, F. 2004. « De quelques éléments programmatiques pour une sociologie critique des usages sociaux des TIC ». Journée d'étude organisée par LARES - Université Rennes 2, *Les rapports société-technique du point de vue des sciences de l'Homme et de la société*. En ligne : http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00001136.html
- GREFFE, X. 2003. « Reconvertir autrement : la valeur des friches culturelles ». In J.-M. FONTAN, J.- L. KLEIN, et B. LÉVESQUE (ed.), *Reconversion économique et développement territorial*, p. 241-266. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- GUATTARI, F. 1977. *La révolution moléculaire*. Paris, UGE-10/18, 391 p.
- GURSTEIN, M. 2003. « Effective use: A community informatics strategy beyond the Digital Divide ». *First Monday*, 8 (12), December 2003. En ligne : http://firstmonday.org/issues/issue8_12/
- GUTSTEIN, D. 1999. *e-con : How the Internet undermines democracy*. Toronto: Stoddart, 320 p.
- HALL, P. G. 1966. *The World Cities*. London: Weidenfeld and Nicolson, 256 p.

- HAMEL, P., et J.-L. KLEIN. 1996. « Le développement régional au Québec : enjeu de pouvoir et discours politique ». In M.-U. PROULX (dir.), *Le phénomène régional au Québec*, p.293-311. Saint-Foy : Les presses de l'Université du Québec.
- HAMEL, P. 1979. *Analyse des pratiques urbaines revendicatrices à Montréal (1963-1976). Portée et limites de l'action politique autour de la question du logement*. Thèse de doctorat, Faculté d'aménagement, Université de Montréal.
- HAMELINK, C. J. 1994. *The politics of world communication*. London: Sage, 352 p.
- HAMILTON, J., 1986. « A Standard Error for the Estimated State Vector of a State-Space Model ». *Journal of Econometrics*, 33, p.387-397.
- HARVEY, D., 2005. *A Brief History of Neoliberalism*. Oxford: Oxford University Press, 247 p.
- HARVEY, D. 1992. « Social justice, Postmodernism and the City ». *International Journal of Urban and Regional Research*, vol. 16, no 4, p. 588-601.
- HARVEY, D., 1989. « From managerialism to entrepreneurialism: the transformation in urban governance in late capitalism ». *Geographiska Annaler Series B*, 71B(1), p. 3-18.
- HEISZ, A., et L. MCLEOD. 2004. *Faible revenu dans les régions métropolitaines de recensement, 1980 à 2000*. Ottawa : Statistique Canada.
- HENDERSON, J., et M. CASTELLS. 1987. *Global Restructuring and Territorial Development*. London : Sage Publications, 272p.
- HENRY, C. 2004. « TIC et pratiques collectives : Nouveaux liens, nouveaux outils ». *Hermès*, 39, Critique de la raison numérique, p. 35-42.
- HILLIER, J., F. MOULAERT et J. NUSSBAUMER, 2004. « Trois essais sur le rôle de l'innovation sociale dans le développement spatial ». *Géographie, Economie, Société*, vol. 6, no 2, p.129-152.
- HILTZ, S. R., et M. TUROFF. 1978. *The Network Nation: Human Communication via Computer*. Reading, Mass.: Addison - Wesley, 589 p.
- HELVEY, T.C. 1971. *The Age of Information: An Interdisciplinary Survey of Cybernetics*. Englewood Cliffs, N.J.: Educational Technology Publications, 207 p.
- HLADY-RISPAL, M. 2000. « Une stratégie de recherche en gestion : l'étude de cas ». *Revue Française de Gestion*, janvier-février, p. 61-70.
- HOOPER, P. 1998. *They Have Their Own Thoughts: Children's Learning of Computational Ideas from a Cultural Constructionist Perspective*. Unpublished Ph.D. Dissertation. Cambridge: MA: MIT Media Laboratory.
- HUDSON, H.E. 2006. *From rural village to global village: Telecommunications for development in the Information Age*. Routledge, 168 p.
- HUSING, T., et H. SELHOFER. 2002. « The Digital Divide Index - A Measure Of Social Inequalities In The Adoption Of ICT ». *The Xth European Conference on Information Systems*. Gdańsk, Poland, June 6-8, 2002.
- INNIS, H. A. 1972. *Empire and Communications*. Toronto: University of Toronto Press (1ère édition en 1950), 288 p.
- IRIBARNE, A., D' (dir.). 2000. *Les usages des outils multimédia en réseaux à France Télécom*. LEST-CNRS, décembre.
- IRIBARNE, A., D'. 1994. « Pour une approche socio-culturelle des autoroutes de l'information ». *Transversales science/culture*. no 30.
- JACOBS, J. 1961. « La rue et les contacts humains ». In J. JACOBS (ed.), *Déclin et survie des grandes villes américaines*, p. 65- 82, Liège : P. Mardaga.
- JENSON, J. 2002. « Identifying the links: Social cohesion and Culture ». *Canadian Journal of Communication*, 27, p.141-151.

- JENSON, J. 1998. « Mapping Social Cohesion: The State of Canadian Research ». *Canadian Policy Research Networks*. 64 p.
- JETTÉ, C., VAILLANCOURT, Y. et BERGERON-GAUDIN, J.-V. 2011 « L'économie plurielle dans les services à domicile au Canada : une comparaison des modes de régulation entre le Québec et l'Ontario ». *Lien social et Politiques*, n° 66, 2011, p. 155-175.
- JOCHEMS, S., et M. RIVARD. 2008. « TIC et citoyenneté : de nouvelles pratiques sociales dans la société de l'information ». *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 21, no 1, p. 19-37.
- JOCHEMS, S., K. MCNAUGHTON-OSLER et M.-C. LABERGE. 2007. *Surfer sur la mer de l'information ou comment garder le cap sans se noyer. Les pratiques informationnelles et les besoins des groupes de femmes membres du CDÉACF*. CDÉACF. 77p.
- JOCHEMS, S. 2007a. « Les Pra-TIC en organisation communautaire au Québec ». In D. BOURQUE, Y. COMEAU, L. FAVREAU et L. FRÉCHETTE (dir.), *L'organisation communautaire. Fondements, approches et champs de pratique*, p.325-338. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- JOCHEMS, S. 2007b. « La fracture numérique : un problème social? » In H. DORVIL (ed.), *Les problèmes sociaux: théories et méthodologies de l'intervention sociale*, tome IV, p.341-364. Sainte-Foy : PUQ.
- JOCHEMS, S. 2005. « Conceptualisation d'une Pra-TIC citoyenne en action communautaire autonome au Québec ». *XVIIe congrès international des sociologues de langue française*. Tours, France, 2005.
- JOHNSON, R., et S. SOROKAN. 1999. « Social Capital in a Multicultural Society: The Case of Canada ». *Annual meeting of the Canadian Political Science Association* (June 1999). Québec: Sherbrooke.
- JOUET, J. 2003. « Technologies de communication et genre. Des relations en construction ». *Réseaux*, 21(120), p.52-86.
- JOUET, J. 2000. « Retour critique sur la sociologie des usages ». *Réseaux*, 100, p. 487-521.
- JOUET, J. 1993. « Pratiques de communication, figures de la médiation ». *Réseaux*, 60, p.99-120.
- JOUET, J. 1990. « L'informatique sans le savoir ». *Culture Technique*, 21.
- JOYAL, A. 2002. *Le développement local : comment stimuler l'économie des régions en difficulté*. Les éditions de l'IQRC, série Diagnostic, Presses de l'Université Laval, 156 p.
- KEANE, J. 1991. *The media and democracy*. Cambridge: Polity press, 216. p.
- KEARNS, A., et R. FORREST. 2000. « Social cohesion and multi-level urban governance ». *Urban Studies*, 37(5-6), p. 995-1017.
- KHALIDI, M. A. 2008. « An Exploration into the Concept of Postmodernism ». *Market Forces*, vol. 3 (4), p.287-310.
- KLEIN, J.-L. 2013. « Le développement économique communautaire et la cohésion sociale à Montréal, un rôle de médiation et d'intermédiation ». *Les Cahiers du CRISES*. Collection Études théoriques, CRISES_ET1302, 43 p.
- KLEIN, J.-L. 2012. « L'économie sociale et solidaire et la lutte contre la pauvreté en milieu local : le cas du Québec ». *Revue internationale de l'économie sociale RECMA*, no 325, p. 65-77
- KLEIN, J.-L., et C. CHAMPAGNE. 2011. *Initiatives locales et lutte contre la pauvreté et l'exclusion*. Presses Université du Québec, 352p.
- KLEIN, J.-L. 2010. « Les changements de paradigme en géographie et l'aménagement du territoire au Québec : les années 1970 ». *Cahiers de Géographie du Québec* (Université Laval), vol. 54, no 151, p. 133-152.
- KLEIN, J.-L., J.-M. FONTAN, D. HARRISON et B. LÉVESQUE. 2010a. « L'innovation sociale dans le contexte du "modèle québécois" : acteurs, composantes et principaux défis ». *The Philanthropist*, 23(3), p.235-246.

- KLEIN, J.-L., J.-M. FONTAN, C. SAUCIER., D.-G. TREMBLAY, P.- A. TREMBLAY et M. SIMARD. 2010b. « Les conditions de réussite des initiatives locales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion qui mobilisent des ressources de l'économie sociale ». *Cahiers du Centre de recherche sur les innovations sociales (CRISES)*, Collection Études théoriques - no ET1002.
- KLEIN, J.-L., J.-M. FONTAN et D.-G. TREMBLAY. 2009 « Social entrepreneurs, local initiatives and social economy: foundations for a socially innovative strategy to fight against poverty and exclusion ». *Canadian Journal of Regional Research/ Revue canadienne de science régionale*. 32(1), p. 23-42.
- KLEIN, J.-L. 2008a. « Territoire et régulation ». *Cahiers de recherche sociologique* (Sociologie, UQAM) no. 45, p. 41-58.
- KLEIN, J.-L., 2008b. « L'économie sociale comme base d'une stratégie de lutte contre la pauvreté et l'exclusion : conditions de réussite ». Communication au Congrès annuel *Association des sciences régionales de langue française*, Séance Économie sociale et lutte à la pauvreté et à l'exclusion, ASRDLF, Rimouski (25-27 août 2008).
- KLEIN, J.-L. 2006. « Développement local et initiative locale. Une perspective d'analyse et d'intervention ». In M. TREMBLAY, P.-A. TREMBLAY et S. TREMBLAY (dir.), *Le développement social. Un enjeu pour l'économie sociale*, p.150-161. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- KLEIN, J.-L., W. ANGULO et M.-P. PAQUIN-BOUTIN. 2006. « Le cyberspace des Amériques, convergences et contrastes ». In B. JOUVE et Y. ROCHE (dir), *Des flux et des territoires, vers un monde sans états ?* p.271 -287. Québec : Presse de l'Université du Québec.
- KLEIN, J.-L. 2005. « Vers le développement par l'initiative locale : une perspective opérationnelle ». In J. BRUNO et D. LAFONTAINE, *Des pratiques aux paradigmes : les systèmes régionaux et les dynamiques d'innovation en débat*. T. 2 de Territoires et fonctions. Rimouski : GRIDEQ, 2005.
- KLEIN, J.-L., et J.-M. FONTAN. 2003. « Reconversion économique et initiative locale : l'effet structurant des actions collectives ». In J.-M. FONTAN, J.-L. KLEIN et B. LÉVESQUE (dirs.), *Reconversion économique et développement territorial : le rôle de la société civile*, p.11-33. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- KLEIN, J.-L. 1999. « Les NTIC et le développement local : facteur structurant ou inhibiteur? ». *Canadian Geographer/Le géographe canadien*, 43(2), p. 204-210.
- KLEIN, J.-L. 1997. « L'espace local à l'heure de la globalisation: la part de la mobilisation sociale ». *Cahiers de géographie du Québec*, vol. 41, no 114. Numéro spécial sur le thème « Les sociétés en mal de territoires. Modernité, Postmodernité, territorialité », p.367-377
- KRETZMANN, J. P., et J. L. MCKNIGHT. 1993. *Building Communities from the Inside Out: A Path Toward Finding and Mobilizing a Community's Assets*. Chicago, IL: ACTA Publications, 376 p.
- KROPOTKINE, P. 1912. *Fields, Factories and Workshops, or Industry Combined with Agriculture and Brain Work with Manuel Work*. Londres : Thomas Nelson.
- KRUZYNSKI, A. 2004. *Du silence à l'affirmation, Women Making History in Pointe St. Charles*. Thèse de doctorat, Montréal, Université McGill, 446 p.
- LACOUR C. 1999. « Méthodologie de recherche et théorisation des villes ». In C. LACOUR et S. PUISSANT (éd.), *La métropolisation. Croissance, diversité, fractures*, p.66-113. Paris : Anthropos.
- LACOUR C. 1993. « La tectonique des territoires : entre éclatement et intégration ». In C. DUPUY et J.-P. GILLY (éd.), *Industrie et Territoires en France*. Paris : La Documentation Française.
- LACROIX, J.-G., 2008. « Que cache l'idéologie de la société de l'information ». In É. GEORGE et F. GRANJON (dir.), *Critiques de la société de l'information*, p. 189-202. Paris : L'Harmattan, coll. Questions contemporaines.
- LACROIX, J.-G. et G. TREMBLAY. 1994. « La convergence, encore et toujours ». In J.-G. LACROIX, B. MIÈGE et G. TREMBLAY (dir.), *De la télématique aux autoroutes électroniques. Le grand projet reconduit*, p. 1-13. Sainte-Foy / Grenoble : Presses de l'Université du Québec / Presses universitaires de Grenoble.
- LALONDE, C. 2010. « Demande d'augmentation du budget - Les bibliothèques de Montréal veulent prendre le virage numérique ». *Le Devoir*, 4 septembre 2010. En ligne :

<http://www.ledevoir.com/culture/livres/295551/demande-d-augmentation-du-budget-les-bibliotheques-de-montreal-veulent-prendre-le-virage-numerique>

- LANDRY, C. 2000. *The creative city: A Toolkit for urban innovators*. London: Earthscan, 240 p.
- LAMBERTON, D. M. (ed.). 1974. « The Information Revolution ». *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, vol. 412. Philadelphia: American Academy of Political and Social Science.
- LAPERRIÈRE, M., et S. WAGNER. 1980. *L'alphabétisation à repenser : l'expérience du Carrefour d'éducation populaire de Pointe-St-Charles : relations et réflexions générales*, 322 p.
- LAROSE, G., Y. VAILLANCOURT, G. SHIELDS et M. KEARNEY. 2005. « Contributions of the Social Economy to the renewal of policies and practices in the area of welfare to work in Quebec during the years 1983-2003 ». *Canadian Journal of Career Development/Revue canadienne de développement de carrière*, vol. 4, no 1, Special Issue - Welfare to Work.
- LASSONDE, L. 2007. « L'ONU face à la société de l'information. Quel rôle pour les États et les collectivités territoriales ? ». *Netcom*, 21, p. 25-36.
- LATHAM, R., et S. SASKIA (eds.). 2005. *Digital Formations: IT and New Architectures in the Global Realm*. Princeton: Princeton University Press, 456 p.
- LAVILLE, J.-L. 2008. *Le travail. Une nouvelle question politique*. Paris : Desclée de Brouwer.
- LAVOIE, M.-H., et C. DORNAN (sous la direction de F. SAUVAGEAU). 2000. *La concentration de la presse écrite, un « vieux » problème non résolu*. Sainte-Foy : Centre d'études sur les médias.
- LECOMTE, N., et S. COUTURE. 2008. « Le mouvement communautaire au Québec, Entre solidarité citoyenne et politiques publiques ». In S. PROULX, S. COUTURE et J. RUEFF (eds.), *L'action communautaire québécoise à l'ère du numérique*, p. 37-58.
- LEFEBVRE, A. 1999. « Les autoroutes de l'information entre territoire et réseaux ». *The Canadian Geographer / Le Géographe canadien*, 43, 2 (1), p. 118-126.
- LEFEBVRE, A. et G. TREMBLAY (dir.). 1998. *Autoroutes de l'information et dynamiques territoriales*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec et Presses universitaires du Mirail.
- LE GALÈS, P. 2003. *Le retour des villes européennes. Sociétés urbaines, mondialisation, gouvernement et gouvernance*. Paris : Presses de Sciences Po., 254 p.
- LE GALL, D., et C. LE VAN. 2009. « S'équiper à domicile. Micro-informatique domestique et clivages sociaux ». In F. GRANJON, B. LELONG, et J.-L. METZGER (dir.), *Inégalités numériques : clivages sociaux et modes d'appropriation des TIC*, p. 89- 117, Paris : Lavoisier.
- LEROUX, P. 1839. *De l'humanité*. Paris : Fayard. (Édition 1985).
- LESOURNE, J. 1997. « Penser la société d'information ». *Réseaux*, no 81, CNET, p. 121-134.
- LÉVESQUE, B. 2004. *Le modèle québécois et le développement régional et local : vers le néolibéralisme et la fin du modèle québécois ?* Montréal, Cahier du CRISES, collection Études théoriques, no ET0405, 30 p.
- LÉVESQUE, B et M. MENDELL, 1999. *L'économie sociale au Québec : éléments théoriques et empiriques pour le débat et la recherche*. Montréal, Cahier du CRISES, collection Working papers, no 9908, 34 p.
- LÉVIS, J. 2006. « Adoption of corporate social responsibility codes by multinational companies ». *Journal of Asian Economics*, vol. 17, p.50-55.
- LÉVY, J. 2001. « Société – Monde, le tournant géographique ». In S. LAURIN, J.-L. KLEIN et C. TARDIF (dir.), *Géographie et société. Vers une géographie citoyenne*, p.15-41. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- LÉVY, P. 2000. *World Philosophie*. Paris: Ed. Odile Jacob, 220 p.
- LIFSCHITZ, M. 1999. « De la ciudad tradicional a la ciudad innovadora ». *Revista CIDOB d'Afers Internacionals*, 47, p. 117-130.

- LORENTZON, S. 2007. « ICT-Policy in a geographical context: a swedish approach ». *Netcom*, 21, p.241-258.
- LOUM, N. 2009. « Du droit à la communication à la solidarité numérique : questions récurrentes dans des contextes idéologique, politique, économique et technique différents ». Colloque Scientifique International: *De la Société de l'Information vers les Sociétés du Savoir. Réseaux et communautés de savoirs partagés*, Mexico, 2-4 Septembre 2009.
- LYON, D. 1994. *Postmodernity*. Buckingham: Open University Press, 144 p.
- MACHLUP, F. 1980. *Knowledge: Its creation, distribution, and economic significance* (vol. 1, Knowledge and knowledge production). Princeton, NJ: Princeton University Press.
- MACHLUP, F. 1962. *The production and distribution of knowledge in the United States*. Princeton, N.J. Princeton University Press, 436 p.
- MALLEIN, P. et Y. TOUSSAINT. 1994. « L'intégration sociale des technologies d'information et de communication. Une sociologie des usages ». *Technologies de l'information et société*, 4, p. 315-335.
- MARCEAU, D.J. 2001. « La géographie et la révolution de l'information ». In S. LAURIN, J.-L. KLEIN et C. TARDIF (dir.), *Géographie et société. Vers une géographie citoyenne*, p.199-213. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- MARTIN, J. et A. R. D. NORMAN. 1970. *The Computerized Society: an appraisal of the impact of computers on society over the next fifteen years*. New Jersey: Prentice - Hall, 560 p.
- MATTELART, A. 2001. *L'invention de la communication*. Paris : La Découverte, 375 p.
- MATTELART, A. 1999. « La communication et la promesse de rédemption ». *Quaderni*, no 40, Hiver 1999-2000, p. 69-78
- MATTELART, A. 1995. « Une communication inégalitaire ». *Le courrier de l'UNESCO*, février, p.11-14.
- MAUREL, C. 2010. *Éducation populaire et puissance d'agir. Les processus culturels de l'émancipation*. Paris : Éditions L'harmattan.
- MARZOUKI, M. 2008. « Ambiguïtés de la société de l'information et ambivalences de la société civile : le révélateur SMSI ». In E. GEORGE et F. GRANJON (dir.), *Critiques de la société de l'information*, p. 69-87. Paris : L'Harmattan.
- MARZOUKI, M. 2006. « Le SMSI, un Sommet pour rien ? Les principaux problèmes demeurent à l'issue du 'Sommet des solutions' ». Communication au séminaire international *La société de l'information dans la coopération au développement. Un nouveau défi pour les bibliothèques*.
- MARZOUKI, M., et R.-F. JORGENSEN. 2005. « A Human Rights Assessment of the World Summit on the Information Society ». *Information Technologies and International Development Journal*, no 3-4, p. 86-88.
- MARZOUKI, M. 2003. *Point de vue de la société civile sur le SMSI, La société de l'information entre mythes et réalités*. CERIME, Strasbourg, 3-5 septembre 2003.
- MCCHESNEY, R. W. 2000. « Les Géants des médias, une menace pour la démocratie ». In N. CHOMSKY et R. W. MCCHESNEY, *Propagande, médias et démocratie*. Montréal : Les Éditions Écosociété.
- MCGRAW, D. 1978. *Le développement des groupes populaires à Montréal (1963-1973)*. Montréal : Éditions coopératives Albert St-Martin, 184 p.
- MCLUHAN, M. 1968. *La galaxie Gutenberg*. Montréal : HMH, 428 p. (édition originale en anglais publiée par Toronto University Press, 1962).
- MICHEL, É. 2001. « Le fossé numérique. L'Internet, facteur de nouvelles inégalités ? Problèmes politiques et sociaux ». *La documentation française*, no 861, août 2001.
- MIEGE, B. 2008. « L'imposition d'un syntagme : la Société de l'Information ». *tic&société*, 2(2), p. 10-34.
- MIEGE, B. 2002. « La société de l'information : toujours aussi inconcevable ». *Revue européenne des sciences sociales*, Tome XL, no 123, p. 41-54.
- MIEGE, B. 1991. « L'impensable société de l'information ». *Brisés*, no 16, p. 63-66.
- MIEGE, B. 1989. *La société conquise par la communication. Tome 1 : Logiques sociales*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble.

- MIEL, P., et R. FARIS. 2008. *News and Information as Digital Media Come of Age*. Cambridge, Mass: Berkman Centre for Internet and Society at Harvard University, 52 p.
- MITCHELL, D., 2000. « Globalization and Social Cohesion: Risks and Responsibilities ». *Conference on Social Security*. Helsinki, 25-27 September 2000.
- MOATI, P. (dir.). 2003. *Nouvelles technologies, nouvelles exclusions?* Paris : Editions de l'Aube.
- MOLL, M., et L. SHADE. 2006. *Telecom Policy Review Report Not Just Business As Usual*. Accès en ligne: http://archive.iprp.ischool.utoronto.ca/cracin/TPRP_oped.pdf
- MOORE, N. 1999. « La société de l'information ». *Rapport mondial sur l'information*, p. 289- 302. Paris, éd. UNESCO.
- MORRISSETTE, P. 2011. « Gouvernance locale, cohésion sociale et économie sociale ». *Colloque du FIESS 2011 sur l'économie sociale*.
- MOSCO, V. 1996. *The Political Economy of Communication*. London: Sage, 320 p.
- MUSSO, P. 2007. « Pour une critique du "capitalisme informationnel" ». *Nouvelles Fondations* 2/2007 (n° 6), p. 110-122.
- MUSSO, P. 2005. « De la modernité des concepts gramsciens pour une critique du "capitalisme informationnel" ». *Quaderni*. no 57, Printemps 2005, p. 101-115.
- MUSSO, P. 2003. « Américanisme et américanisation : du fordisme à l'hollywoodisme ». *Quaderni*. no 50-51, Printemps 2003. p. 231-247.
- MOULAERT, F., et J. NUSSBAUMER. 2008. *Logique sociale du développement territorial*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 174 p.
- MOULAERT, F. 2000. *Globalization and Integrated Area Development in European Cities*. Oxford: Oxford University Press, 176 p.
- MOWLANA, H. 1996. *Global communication in transition: the end of diversity*. CA: Sage, 248 p.
- MUMFORD, L. 1934. *Technics and Civilization*. London. UK: Routledge and Kegan Paul, 544 p. (2ième édition en 1967)
- MUSSIO, L. B. 2001. *Telecom Nation: Telecommunications, Computers, and Government in Canada*. Montreal et Kingston: McGill – Queen's University Press, 328 p.
- MUSTERD, S., M. BONTJE, C. CHAPAIN, Z. KOVACS et A. MURIE, 2007. *Accommodating creative knowledge – A literature review from a European perspective*. ACRE Report 1, AMIDSt. Amsterdam: University of Amsterdam. 42 p.
- NEVEU, É. 1994. *Une société de communication ?* Paris : Montchrétien, 160 p.
- NORA, S., et A. MINC. 1978. *The Computerization of Society: A Report to the President of France*. Cambridge, Mass.: MIT Press, 186 p.
- NYE, J. 2002. *The paradox of American power, Why the World's Only Superpower Can't Go It Alone*. New York: Oxford University Press, 240 p.
- NYE, J. 2004. *Soft power: The Means To Success In World Politics*. New York: Public Affairs, 208 p.
- ORWELL, G., 1949. 1984. New York: Signet Classics, 328 P.
- OTLET, P. 1934. *Traité de documentation. Le livre sur le livre. Théorie et pratique*. Bruxelles : Mundaneum. (Réimpression anastatique, Liège : CLPCF, 1989)
- OUELLET, M. 2008. « Capitalisme, démocratie et pouvoir dans la 'société globale de l'information' : vers une gouvernementalité spectaculaire ». In É. GEORGE et F. GRANJON (dir.), *Critiques de la « société de l'information »*, p.123-152. Paris : L'Harmattan.
- PAHL, R.E. 1991. « The search for social cohesion: from Durkheim to the European Commission ». *Archives of European Sociology*, 32, p. 345 – 360.
- PAQUIN, G. 2012. « Montréal, métropole numérique! ». *La Presse*, 19 janvier 2012. En ligne :

- <http://lapresseaffaires.cyberpresse.ca/portfolio/serie-innovations/201201/19/01-4487314-montreal-metropole-numerique.php>
- PECQUEUR, B. 2008. « Pôles de compétitivité et spécificité de la ressource technologique : une illustration grenobloise ». *Géographie, économie, société*, 2008/3, vol. 10, p. 311-326.
- PECQUEUR, B. 2008. « Territorial Dynamics: Towards a New Model of Development Facing Globalisation ». *Networks Governance and Economic Development*, p. 30-29.
- PECQUEUR, B. 2003. « La construction d'une offre territoriale attractive et durable ». In J.-M. FONTAN, J.-L. KLEIN et B. LÉVESQUE (dir.), *Reconversion économique et développement Territoriale*, p. 35-50. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- PECQUEUR, B. 2000. *Le développement local*. Syros : Alternatives Economiques, 132 p.
- PELLETIER, F., et L. TRUDEL. 1996. *L'inforoute québécoise - Un espace de création, de liberté et de partage*. Mémoire déposé par l'Institut canadien d'éducation des adultes à la Commission de la Culture sur les Enjeux du développement de l'inforoute québécoise.
- PERRET, V., et M. SÉVILLE. 1999. « Fondements épistémologiques de la recherche ». In R.A. THÉTART (dir.), *Méthodes de recherche en management*, p.13-33. Paris : Edition Dunod.
- PETRELLA, R. 1989. « Un nouveau partage du monde entre les entreprises géantes ». *Le Monde diplomatique*, août 1989, p. 6-7.
- PEUGEOT, V. 2004. « *Le droit à communiquer : une utopie réaliste?* ». Introduction à l'atelier *Communiquer, un droit ?*.
- PHILLIPS, K. P. 1975. *Mediacracy: American Parties and Politics in the Communications Age*. N.Y.: Doubleday, 246 p.
- PINKETT, R. D. 2000. « Bridging the Digital Divide: Sociocultural Constructionism and an Asset-Based Approach to Community Technology and Community Building ». *81st Annual Meeting of the American Educational Research Association (AERA)* (April 24-28, 2000). New Orleans, LA. En ligne: <http://www.media.mit.edu/~rpinkett/papers/aera2000.pdf>
- POLANYI, K., 1944. *The Great Transformation: The Political and Economic Origins of Our Time*. Boston: Beacon Press, 317 p.
- PORAT, M. U. 1977. *The Information Economy: Definition and Measurement*. Washington: Office of Telecommunications, U.S. Department of Commerce.
- PORTES, A., et P. LANDOLT. 1996. « Downside of Social Capital ». *The American Prospect*, 26, mai-juin, 1996, p. 18- 23.
- PRÉVOST, P., et B. SÉVIGNY. 2005. *La collectivité apprenante comme stratégie de développement local*. Université de Sherbrooke, 22 p.
- PRÉVOST, P. 2003. *Collectivité apprenante : stratégies des acteurs*. Mémo. Université de Sherbrooke.
- PRÉVOST, P. 2000. *Les stratégies du développement local*. Université de Sherbrooke.
- PRÉVOST, P. 1999. *Gérer le développement local* (document de travail). Université de Sherbrooke, 14 p.
- PROULX, S., et F. MILLERAND. 2010. « Le Web social : au carrefour de multiples questionnements ». In F. MILLERAND, S. PROULX et J. RUEFF (dir.), *Web social. Mutation de la communication*, p. 13-30. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- PROULX, S., F. MILLERAND et J. RUEFF (ed.). 2010. *Web Social I: Mutation de la Communication*. Québec : Presses de l'université du Québec, 374 p.
- PROULX, S., S. COUTURE et J. RUEFF (dir.). 2008. *L'action communautaire québécoise à l'ère du numérique*. Québec : Presses de l'Université du Québec, 252 p.
- PROULX, S., N. LECOMTE et J. RUEFF. 2006. *Portrait d'une organisation québécoise orientée vers l'appropriation sociale des technologies de l'information et de la communication en milieu communautaire*. Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie, 40 p.

- PROULX, S., et N. LECOMTE. 2005. *Une Monographie de Communautaire, Portrait d'une organisation québécoise orientée vers l'appropriation sociale des technologies de l'information et de la communication en milieu communautaire*. Université du Québec à Montréal, 87 p.
- PROULX, S. 2005a. « Penser les usages des technologies de l'information et de la communication aujourd'hui : enjeux – modèles – tendances ». In L. VIEIRA et N. PINÈDE (eds.), *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, Tome 1, p. 7-20. Bordeaux : Presses universitaires de Bordeaux.
- PROULX, S. 2005b. « Penser la conception et l'usage des objets communicationnels ». In J. SAINT-CHARLES et P. MONGEAU (éd.), *Communication. Horizon de recherches et de pratiques*, p. 297-318. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- PROULX, S. 2001. « Usages de l'Internet: la 'pensée-réseaux' et l'appropriation d'une culture numérique ». In E. GUICHARD (éd.), *Comprendre les usages de l'Internet*, p.139-145. Paris : Éditions Rue d'Ulm, ENS.
- PROULX, S. et A. VITALIS (dir.). 1999. *Vers une citoyenneté simulée. Médias, réseaux et mondialisation*. Rennes : Apogée, coll. Médias et nouvelles technologies, 269 p.
- PROULX, S. 1991. «The Videotex Industry in Québec: The Difficulties of Mass Marketing Telematics». *Canadian Journal of Communication*, Vol. 16, no 3, p.399-408.
- PROULX, S. 1988. «L'appropriation de la culture informatique dans une société d'information». In S. PROULX (ed.), *Vivre avec l'ordinateur, les usages de la micro-informatique*. Ottawa : Éd. G. Vermette Inc. 168p.
- PUTNAM, R. 2006. *Den ensamma bowlaren*. Stockholm: SNS Förlag
- PUTNAM, R. 2000. *Bowling Alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon Schuster, 514 p.
- PUTNAM, R. 1993. « The prosperous community: social capital and public life ». *The American Prospect*, 4(13), p. 11-18.
- QUINTAR, A., M. VIO et F. FRITSCHÉ. 2001. « Sociedad informacional y nuevas tecnologías urbanas : entre la competencia y la cooperacion ». *Revista latinoamericana de estudios urbano regionales EURE*, 27(82), p.101-113.
- RABOY, M. et LANDRY, N. 2004. « La communication au cœur de la gouvernance globale : enjeux et perspectives de la société civile au SMSI ». Conférence organisée par le département de communication de l'Université de Montréal (Montréal, mai 2004).
- RABOY, M. 1991. « L'économie politique des médias et le nouvel espace public de la communication ». In M. BEAUCHAMP (ed.), *Communication publique et société*, p. 183-213. Boucherville : Gaëtan Morin.
- RABOY, M. 1996. « Public service broading in the context of globalization ». In M. RABOY (ed.), *Public broading for the Twenty-first century*. Luton : John Libbey/University of Luton Press.
- RALLET, A., et F. ROCHELANDET. 2004. « La " fracture numérique " : une faille sans fondement? ». *Réseaux*, 2004/5-6, no 127, p.19-54.
- RAO, S. S. 2005. « Bridging digital divide: efforts in India ». *Telematics and Informatics*, 22(4), Special issue: The World summit on the information society (WSIS) from an Asian-Pacific region perspective, p. 361 – 375.
- REIMER, B., D. WILKINSON et A. WOODROW, 2002. *Social cohesion in rural Canada: a book outline and note*.
- REDDICK, A. 2000. *Le double fossé numérique, l'autoroute d'information au Canada*. Centre pour la défense de l'intérêt public.
- RENS, J.-G., et K. ROTH. 2001. *The invisible empire: a history of the telecommunications industry in Canada, 1846-1956*, volume 1. McGill- Queen's University Press.
- RICHARD, G., et P. PELLETIER. 2000. *L'Internet dans la société ou la société dans l'Internet*. Communautaire.
- RIDEOUT, V. 2000. « Public Access to the Internet and the Canadian Digital Divide ». *Canadian Journal of Information and Library Sciences*, vol. 25, no 2/3, p.1-22.

- RIONDET, O. 2003. « La question éthique dans les technologies de l'information ». Colloque international *Technique et éthique* (6-8 novembre 2003). Boulogne-sur-mer : Université du Littoral Côte d'Opale.
- ROBERT, A. D., et A. BOUILLAGUET. 1997. *L'analyse de contenu. Que sais-je ?* France : PUF.
- ROSSEL, J. 2002. « Industrial Structure, Union Strategy, and Strike Activity in American Bituminous Coal Mining, 1881-1894 ». *Social Science History*, vol. 26, no 1, p.1-32.
- ROTHMAN, S., et C.-J. MOSMANN. 1972. *Computers and society: The technology and its social implications*. Chicago :Science Research Associates, 423 p.
- RITZEN, J., W. EASTERLY et M. WOOLCOCK. 2000. *On "good" politicians and "bad" policies: social cohesion, institutions and growth*. 26p. En ligne: <http://siteresources.worldbank.org/INTWBIGOVANTCOR/Resourcess/wps2448.pdf>
- SAINT- SIMON, C.H. 1821. *Du système industriel*. Paris : Renouard.
- SASSEN, S. 2002. *Global Networks, Linked Cities*. London : Routledge, 376 p.
- SASSEN, S. 2000 « Cities in a World Economy ». In S. S. FAINSTEIN et C. SCOTT (eds.), *Readings in Urban Theory*, p. 32-56, 2e édition, 2002.
- SASSEN, S. 1999 « La métropole : site stratégique et nouvelle frontière (Partie 1) ». *Cultures & Conflits*, printemps-été 1999, p. 33-34.
- SASSEN, S. 1998. *Globalization and Its Discontents*. New York : New Press, 253 p.
- SASSEN, S. 1991. *The Global City: New York, London, Tokyo*. Princeton: Princeton University Press, 447 p.
- SCHILLER, H. I. 1996. *Information Inequality: the Deepening Social Crisis in America*. New York : Routledge, 149 p.
- SCOTT, A. J. (dir.). 2001. *Global City-Regions, Trends, Theory, Policy*. New York: The Oxford University, 467 p.
- SÉGUIN, A.-M. 2003. « Les quartiers résidentiels fermés : une forme ségrégative qui menace la cohésion sociale à l'échelle locale dans les villes latino-américaines ? ». *Cahiers de géographie du Québec*, 47(131), p. 179-199.
- SENECAL, M. 2004. « Logiques d'acteurs et espace médiatique : contribution à la sociologie critique de la communication ». *Actes du Congrès de l'association internationale des sociologues de langue française AISLF* (France, Université de Tours, 5-9 juillet 2004).
- SENECAL, M. 1999. « La part réduite de l'appropriation collective : vers un déficit démocratique de l'espace médiatique ? ». In S. PROULX et A. VITALIS (dir.), *Vers une citoyenneté simulée. Médias, réseaux et mondialisation*, p. 183-203. Rennes : Apogée, coll. Médias et nouvelles technologies.
- SEREXHE, B. 1996. « Deregulation/Globalisation: The Loss of Cultural Diversity? ». *CTHEORY*, <http://www.ctheory.com/>
- SERVAES, J. 2009 « Communication policies, good governance and development journalism ». *COMMUNICATIO*, Vol. 35 (1), p. 50-80.
- SERVAES, J. 2008 *Communication for Development and Social Change*. Sage Publications, India Private Ltd. 429p.
- SERVAES, J. 1986. « Development Theory and Communication Policy: Power to the people ». *European Journal of Communication* 1(2), p. 203 -229.
- SÉVIGNY, M. 2001. *Trente ans de politique municipale : plaidoyer pour une citoyenneté active*. Montréal : Éditions Écosociété, 283 p.
- SHADE, L. R. 2008. « Public Interest Activism in Canadian ICT Policy: Blowin' in the Policy Winds ». *Global Media Journal*, vol. 1, no 1, p. 107-121.
- SHAW, A. C. 1995. *Social Constructionism and the Inner City: Designing Environments for Social Development and Urban Renewal*. Unpublished Ph.D. Dissertation. Cambridge, MA: MIT Media Laboratory.
- SHRAGGE, É. 2006. *Action communautaire : dérives et possibles*. Montréal : Éditions Écosociété, 242 p.

- SIMMEL, G. 1903. « Métropoles et mentalité ». In Y. GRAFMEYER, et J. ISSAC, *L'école de Chicago*, p.61-77. Paris : Du Champ urbain, 1979.
- SOJA, E. W. 1989. *Postmodern geographies: the reassertion of space in critical social theory*. London: Verso, 276 p.
- SOJA, E. W., et A. J. SCOTT. 1986. « Los Angeles: Capital of the late twentieth century ». *Environment and Planning D: Society and Space* 4, p.249-254.
- SOJA, E., 1980. « The sociospatial dialectic ». *Annals of the Association of American Geographers*, 70, p. 207-225.
- SOUPIZET, J.F. 2005. *La fracture numérique nord-sud*. Paris :Economica, 248 p.
- SPLICHAL, S., et J. WASCO (ed.). 1993. *Communication and democracy*. New Jersey: Ablex Norwood, 286 p.
- STANLEY, D. 2001. « Holding the centre: what we know about social cohesion ». Strategic Research and Analysis and the Social Cohesion Network, ministère du Patrimoine canadien, Recherche et analyse stratégiques.
- STAVENHAGEN, R. 1966. « Siete tesis equivocados sobre America Latina ». *Desarrollo Indoamericano*, 4.
- STIEGLER, B., A. GIFFARD et C. FAURE. 2009. *Pour en finir avec la mécroissance ; quelques réflexions d'Ars Industrialis*. Paris : Flammarion. 311 p.
- STIGLITZ, J. E. 2010. *Freefall: America, Free Markets, and the Sinking of the World Economy*. New York: W. W. Norton & Company, 361 p.
- STIGLITZ, J. E., et A. WEISS. 1981. « Credit Rationing in Markets with Imperfect Information ». *The American Economic Review*, vol. 71, no 3, p.393-410.
- STOHR, W. 2003. « Development from Below: Vingt ans plus tard ». In J.-M. FONTAN, J.-L. KLEIN et B. LÉVESQUE (ed.), *Reconversion économique et développement territorial : le rôle de la société civile*, p. 119-143. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- STOHR, W., et D.R.F. TAYLOR (ed.). 1981. *Development From Above or Below? The Dislectics of Régional Planning in Developing Countries*. Chichester: Wiley&Sons Ltd.
- STORPER, M. 1997. *The regional world: territorial development in a global economy, Perspectives on economic change*. New York: Guilford Press, 338 p.
- TCHOUALLI, D. 2008. *L'apport du Web 2.0 à la solidarité numérique*. Rapport de stage à Agence Mondiale de Solidarité Numérique.
- THÉPAUT, Y. 2002. *Pouvoir, information, économie*. Paris : Economica, 392 p.
- TONN, B., P. ZAMBRANO et S. MOORE. 2001. « Community networks or networked communities ». *Social Science Computer Review*, 19, p. 201-221.
- TOURAINÉ, A. 1991. « Face à l'exclusion ». In J. BAUDRILLARD, G. LIPOVETSKY et al., *Citoyenneté et urbanité*, p. 165-173. Paris : Esprit.
- TOURAINÉ, A. 1969. *La Société postindustrielle : naissance d'une société*. Paris : Denoël, 319 p.
- TREMBLAY, D.-G., J.-L. KLEIN, J.-M. FONTAN. 2009. *Initiatives locales et développement socioterritorial*. Montréal :Les Éditions TÉLUQ, 353 p.
- TREMBLAY, G. 2008. « Industries culturelles, économie créative et société de l'information ». *Global Media Journal*, 1(1), p.65-88.
- TREMBLAY, G. 2007. « De Marshall McLuhan à Harold Innis ou du village global à l'empire mondial ». *tic&société* – 1(1), p.104-129.
- TREMBLAY, D.-G., J.-L. KLEIN, J.- M. FONTAN et S. ROUSSEAU. 2003. « Proximité territoriale et innovation. Une enquête sur la région de Montréal ». *Revue d'Économie Régionale et Urbaine* 5, p. 835-852.
- TREMBLAY, G. 1998. « Le territoire dans les politiques de communication au Québec et au Canada ». In A. LEFEBVRE et G. TREMBLAY (dir.), *Autoroutes de l'information et dynamiques territoriales*, p.53-70. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec et Presses universitaires du Mirail.

- TRÉPANIÉ, M. 1992. « Politique de la science au Québec et autonomie du champ scientifique ». *Revue Québécoise de science politique*, 22, p. 101-135.
- THÉRET, B. 2011. "Las dimensiones éticas y monetarias de la gran crisis de la globalización neoliberal", in G. Perez Sosto (coord.), *Ilusion monetaria. La crisis financiera mundial, la transformacion de los capitalismos nacionales y la cuestion social*, Buenos Aires : Instituto Torcuato di Tella, p. 31-98.
- THÉRET, B. 2008a. « L'argent de la mondialisation : en quoi pose-t-il des problèmes éthiques ? Un point de vue régulationnistecommonsien ». *Sociétés politiques comparées*, n° 10, décembre, <http://www.fasopo.org/reasopo.htm>. Cf. aussi www.ieim.uqam.ca/IMG/pdf/theret-2.pdf encore <http://cef.hypotheses.org/439>
- THÉRET, B. 2008b « Les trois états de la monnaie. Approche interdisciplinaire du fait monétaire ». *Revue économique*, 59(4), p. 813-841.
- TRUDEL, P. 1998. « La liberté d'expression et le droit ». In M. PARÉ et P. DESBARATS (dir.), *La liberté d'expression et nouvelles technologies*, p. 97-112. Paris : IQ Collectif Orbicom.
- TRUDEL, P. 1996. « Le rôle du droit dans les politiques de communication ». In P. TRUDEL (ed.), *Les politiques de communication et leur mise en œuvre : tendances et états de la question*, p. 9-25. Consortium CRDP/IDDM, Projet Démocratie et médias, Montréal.
- TRUDEL, L. 1992. *Éléments pour une politique québécoise des communications*. Groupe de travail sur les communications de l'ICEA.
- TURNER-LEE, N.E., et R.D. PINKETT. 2004. « An asset-based approach to community building and community technology ». In P., DAY, et D. SCHULER (ed.), *Community Practice in the Network Society – Local Action / Global Interaction*. London: Routledge.
- VACHER, B. 2008. « La communication organisationnelle en France : entre formalisme et débrouillardise. Une histoire de paradoxes à décrypter ». In A. ROGOJINARU et A. BOUZON (ed.), *Fondements de la communication des organisations : tendances internationales*, p.33-56. Bucarest : Tritonic, 310 p.
- VACHON, B. 1996. « Mettre le territoire en état de produire : le rôle des facteurs sociaux, culturels et environnementaux dans la démarche de développement local ». In S., CÔTÉ, J.-L. KLEIN et M.-U. PROULX (dir.), *Le Québec des régions : vers quel développement ?* Rimouski : GRIDEQ-GRIR.
- VACHON, B. 1993. *Le développement local : Théorie et pratique : réintroduire l'humain dans la logique de développement*. Boucherville : Gaëtan Morin, 331 p.
- VAILLANCOURT, Y. 2009. « Social Economy in the Co-construction of Public Policy ». *Annals of Public and Cooperative Economies*, vol. 80, no 2, (juin 2009), p. 275-313.
- VAILLANCOURT, Y. 2006. « Le développement social : un enjeu fondamental pour le bien-être des communautés ». In M., TREMBLAY, P.-A. TREMBLAY et S. TREMBLAY (éd.), *Le développement social. Un enjeu pour l'économie sociale*, p.12-36. Québec : PUQ.
- VAILLANCOURT, Y. 2002. « Le modèle québécois de politiques sociales et ses interfaces avec l'union sociale canadienne ». *Enjeux publics*, Janvier 2002, vol. 3, no 2.
- VAN DER MAREN, J.M. 1996. *Méthodes de recherche pour l'éducation*. Montréal : PUM ; Bruxelles : de Boeck. 2 e Édition, 2004.
- VAN HAM, P. 2002. « Branding territory: inside the wonderful worlds of PR and IR theory ». *Millenium*, vol 31, no 2, p.249-269.
- VEDEL, T. 2003. « L'idée de démocratie électronique : origines, visions, questions ». In P. PERRINEAU (dir.), *Le désenchantement démocratique*, p.243-266. La Tour-d'Aigues : Éditions de l'Aube.
- VEDEL, T. 1996. « Les politiques des autoroutes de l'information dans les pays industrialisés : Une analyse comparative ». *Réseaux*, Dossier : Les autoroutes de l'information, no 78, juillet-août 1996.
- VELTZ, P. 1996. *Mondialisation, villes et territoires : l'économie d'archipel*. Paris : PUF, 246 p.
- VIARD, J. 1994. *La société d'archipel ou les territoires du village global*. L'Aube, 126 p.
- VIDAL, P. 2007. « La permanence d'une politique publique TIC : De Parthenay "ville numérisée" à Parthenay "ville numérique" ». *NETCOM*, 21 (1-2), p. 137-164.

- VIDAL, P. 1998. « L'analyse du discours sur la société de l'information : le cas européen et français ». In A. LEFEBVRE et G. TREMBLAY (dir.), *Autoroutes de l'information et dynamiques territoriales*, p.71-92. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec et Presses universitaires du Mirail.
- VILLENEUVE, P. 2003. « La maturation d'une région métropolitaine : démographie et aménagement du territoire à Québec ». In *Le choc démographique : la population de la Communauté métropolitaine de Québec à l'aube du XXIe siècle*, p. 125-137. Étude réalisée sous l'égide de la Commission de la capitale nationale du Québec et du Ministère des Affaires municipales et de la Métropole du Gouvernement du Québec.
- VIRILIO, P. 1994. « De la vitesse à l'oubli de l'être, (un entretien de Jean Dupré avec Paul Virilio) ». *Politis*, 19, p. 74-77.
- WANLIN, P. 2007. « L'analyse de contenu comme méthode d'analyse qualitative d'entretiens : une comparaison entre les traitements manuels et l'utilisation de logiciels ». *Bilan et perspectives de la recherche qualitative en sciences humaines et sociales. Actes du 1er colloque international francophone sur les méthodes qualitatives (27-29 juin 2006)*. Montpellier III : Université Paul Valéry.
- WELLMAN, B. 2001. « Physical place and cyberspace. The rise of personalized networking ». *International Journal Urban and regional research*, vol. 25, no 2, p.227-252.
- WIENER, N. 1950. *Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine*. Paris: Hermann, 232 p.
- WINSECK, D. 1998. *Reconvergence: A Political Economy of Telecommunications in Canada*. Hampton Press, 379 p.
- WOLFE, D. A. 2002. « Social Capital and Cluster Development in Learning Regions ». In J. A. HOLBROOK et D. A. WOLFE (ed.), *Knowledge, Clusters and Regional Innovation: Economic Development in Canada*, pp. 11-38. Montreal and Kingston: McGill-Queen's University Press for the School of Policy Studies, Queen's University.
- YU, P. K. 2002. « Bridging the Digital Divide: Equality in the Information Age ». *Cardozo Arts & Entertainment Law Journal*, 20(1), p. 1-52.
- YIN, R. K. 1989. *Case study Research. Design and Methods*. Beverley Hill : Sage Fondation, 240 p.
- ZOLL, R. 1998. « Le défi de la solidarité organique : avons-nous besoin de nouvelles institutions pour préserver la cohésion sociale? ». *Sociologie et sociétés*, 30(2), p. 1-10.